Évaluation sommative du Bureau des technologies d'apprentissage

Rapport final

Développement des ressources humaines Canada

décembre 2002

SP-AH-201-12-02F
(also available in English)

Papier
ISBN: 0-662-89369-7
N° de catalogue : RH63-2/201-12-02F

PDF
ISBN: 0-662-89370-0
N° de catalogue : RH63-2/201-12-02F-PDF

HTML
ISBN: 0-662-89371-9
N° de catalogue : RH63-2/201-12-02F-HTML

Table des matières

Sommaire i

Réponse de la direction vii

1. Introduction 1

2. Description du programme 3

3. Méthode d'évaluation 5

3.1 Examen de la documentation 5

3.2 Examen et analyse des données administratives 6

3.3 Études de cas 6

3.4 Sondages auprès des promoteurs et des partenaires des projets et des auteurs d'une demande de financement refusée 8

3.5 Entrevues avec des personnes-ressources clés 9

3.6 Avantages et limites de la méthode d'évaluation 10

4. Pertinence des objectifs du BTA 13

5. Administration et prestation du programme 17

5.1 Projets non financés 17

5.2 Projets financés selon le genre d'initiative 19

5.3 Niveau de sensibilisation à l'initiative du BTA 19

5.4 Satisfaction à l'égard du processus de demande et de l'administration du projet 19

5.4.1 Utilisation des services du BTA 21

5.4.2 Opinions sur le rapport coût-efficacité 22

6. Contribution du BTA au développement à long terme 25

6.1 Portée des projets financés par le BTA 25

6.2 Conception et utilisation de technologies 26

6.3 Adaptation au marché du travail 27

6.4 Introduction des technologies 29

7. Contribution du BTA à l'établissement de partenariats 31

7.1 Établissement de partenariats 31

7.2 Obtention de ressources grâce aux partenariats 33

7.2.1 Financement et ressources en nature 33

7.2.2 Élaboration du contenu des projets 35

7.2.3 Expansion du réseau de prestation 36

7.3 Viabilité des partenariats 37

7.4 Obstacles aux partenariats 38

8. Utilisateurs finaux du programme 41

9. Répercussions du programme du BTA 47

9.1 Viabilité des projets 47

9.2 Répercussions sur les promoteurs et les partenaires des projets 48

9.3 Répercussions sur les utilisateurs finaux 49

9.4 Répercussions sur la collectivité 51

10. Conclusions et points à améliorer 53

10.1 Résumé des principales constatations 53

10.2 Points à améliorer 55

Bibliographie 59

Annexe A Grille d'évaluation 61

Annexe B Sommaire des études de cas 65

106-02577/

Liste des tableaux

Tableau 3-1 Nombre de projets financés et non financés ayant fait l'objet de l'examen, selon l'initiative 6
Tableau 3-2 Groupes visés par les sondages 9
Tableau 3-3 Personnes-ressources clés interviewées 9
Tableau 5-1 Nombre de projets menés à bien sans le financement du BTA 17
Tableau 5-2 Projets financés en tant que ratio du nombre total de demandes, selon l'initiative 19
Tableau 5-3 Ressources obtenues par les projets financés par le BTA visés par les études de cas 23
Tableau 6-1 Demandes de financement approuvées et refusées, selon la catégorie d'organisme 25
Tableau 6-2 Technologies utilisées, mises à l'essai ou conçues, selon les projets 27
Tableau 7-1 Incidence du projet financé par le BTA sur le réseau de l'organisme 31
Tableau 7-2 Nombre moyen de nouveaux partenariats établis 32
Tableau 7-3 Technologies fournies par les partenaires des projets 34
Tableau 7-4 Principaux avantages des partenariats 35
Tableau 7-5 Liens avec des sites du PAC 36
Tableau 8-1 Groupes visés par l'équité ciblés par les projets financés par le BTA 41
Tableau 9-2 Opinion des promoteurs et des partenaires des projets — Répercussions des projets sur les utilisateurs finaux relativement à certains points* 50
Tableau B-1 Sommaire des études de cas : Projets de l'initiative des Technologies d'apprentissage (TA) 66
Tableau B-2 Sommaire des études de cas : Projets de l'initiative Technologies d'apprentissage en milieu de travail (TAMT) 69
Tableau B-3 Sommaire des études de cas : Projets de l'initiative Réseaux d'apprentissage communautaires (RAC) 72

Liste des graphiques

Graphique 7-1 Le financement accordé par le BTA a-t-il encouragé la participation financière d'autres partenaires? 34
Graphique 9-1 Proportion du projet original qui devrait se poursuivre 48

Sommaire

Le Bureau des technologies d'apprentissage (BTA) a été mis sur pied par Développement des ressources humaines Canada (DRHC) en 1996 dans le cadre d'une stratégie d'éducation et de formation à l'intention des apprenants adultes. Il a été créé en tant que programme de contributions. Les objectifs initiaux du BTA ont été revus en fonction de l'évolution de l'économie. Au moment où cette évaluation a été menée, les objectifs du BTA étaient les suivants :

- aider les Canadiens et les collectivités canadiennes à accroître leur capacité d'utiliser les technologies d'apprentissage afin de créer une économie et une société axées sur le savoir;
- contribuer à éliminer le fossé socio-économique qui existe entre les personnes qui possèdent des compétences en informatique et celles qui n'en ont pas.

Le BTA compte trois initiatives de financement, chacune ayant ses propres paramètres de financement, objectifs et groupes cibles. En voici une brève description :

- **L'initiative des Technologies d'apprentissages (TA)** a été menée de 1996 à 1999. Les objectifs de l'initiative ont évolué au cours de cette période, tout en restant axés sur la mise à l'essai des technologies d'apprentissage pour en vérifier l'efficacité dans divers contextes et auprès de différents groupes d'apprenants adultes.
- **L'initiative des Réseaux d'apprentissage communautaires (RAC)** a été lancée en 1998 pour appuyer des projets pilotes d'une durée déterminée (trois ans) en partenariat avec des organismes communautaires. Les projets visaient à donner accès à diverses ressources d'apprentissage et à aider les collectivités à mettre sur pied leur propre réseau informatique.
- **L'initiative des Technologies d'apprentissage en milieu de travail (TAMT)** a été lancée en 2000. Elle vise à établir des partenariats avec des organismes sans but lucratif, des associations industrielles et des établissements d'enseignement pour fournir des fonds (selon un régime de partage de coûts) à des projets faisant valoir l'application directe d'une technologie d'apprentissage en milieu de travail. Cette initiative de financement cible tout particulièrement les petites et moyennes entreprises et les travailleurs défavorisés.

Approche de l'évaluation

L'évaluation de programmes axés sur le partenariat présente un certain nombre de défis sur le plan pratique. Dans le cas du BTA, les objectifs du programme sont réalisés de façon indirecte par le financement de projets menés par des promoteurs et des partenaires. Ainsi, les résultats, les avantages et les répercussions du programme dépendent d'organismes, de groupes et de personnes sur lesquels le programme n'a pas d'influence directe. Par conséquent, il n'est pas toujours facile de suivre ou de mesurer les résultats

finaux. De plus, les extrants ou résultats du programme et des projets, tout comme les groupes d'utilisateurs finaux, sont très divers et il n'existe aucune mesure commune (telle que le nombre de placements) pour quantifier le rendement.

La méthode d'évaluation employée tient compte de ces difficultés. Par exemple, nous avons privilégié une méthode de recoupement afin de pouvoir appuyer ou corroborer les constatations issues d'une démarche au moyen des constatations tirées d'autres sources de données. De plus, des études de cas ont été employées pour illustrer ou démontrer les résultats et les répercussions du programme. Les études de cas ajoutent un élément concret et donnent une meilleure idée de la façon dont s'opèrent les répercussions dans la pratique. L'évaluation comporte également un sondage sur les projets non financés afin de fournir un point de comparaison pour les constatations relatives aux projets financés.

La méthode d'évaluation comportait principalement un examen des ouvrages, articles et documents pertinents, un examen et une analyse de données administratives, des études de cas, des sondages auprès des promoteurs des projets, des partenaires des projets et des responsables de projets non financés ainsi que des entrevues avec des personnes-ressources clés.

Constatations issues de l'évaluation

Les objectifs du BTA sont-ils toujours valables et pertinents? L'information tirée de l'examen des documents, des études de cas, des entrevues avec les personnes-ressources clés et des sondages auprès des promoteurs et des partenaires des projets confirme la nécessité d'un programme national qui encourage l'utilisation des technologies d'apprentissage pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences techniques et le perfectionnement, plus particulièrement dans les petites collectivités isolées.

Tant l'examen des documents que les entrevues avec les intervenants nous ont révélé que les technologies d'apprentissage et les réseaux d'apprentissage communautaires constituent un moyen important d'offrir des possibilités d'apprentissage étendues. Toutefois, l'opinion générale veut en même temps qu'il y ait un certain nombre d'obstacles à surmonter (p. ex., une faible connaissance des technologies d'apprentissage et un manque d'intérêt à leur égard; un manque d'accès à l'infrastructure, à la technologie et au financement). Les intervenants considèrent que le BTA et le gouvernement fédéral ont un rôle important à jouer dans l'accès à l'infrastructure, l'établissement de partenariats et l'aide financière.

Quelle est l'importance du financement accordé par le BTA? Les deux tiers (66 %) des projets dont la demande de financement présentée au BTA a été refusée n'ont pas été entrepris. Les auteurs des demandes qui n'ont pas été approuvées ont indiqué que l'absence d'une autre source de financement était la principale raison pour laquelle ils n'avaient pas mis leur projet à exécution.

Seule une minorité (6 %) des projets refusés ont été réalisés intégralement sans le financement du BTA. Un autre 28 % des projets refusés ont été menés en partie et leur envergure diminuée de façon considérable dans certains cas. La majeure partie de ces projets

étaient de portée plus réduite, ciblant dans la plupart des cas la collectivité locale, et étaient moins susceptibles de comporter l'utilisation d'Internet ou l'utilisation, la mise à l'essai ou la création d'un site Web ou d'un logiciel spécial. La majorité des promoteurs (85 %) des projets qui ont participé au sondage ont indiqué qu'ils n'auraient pas été en mesure de mener à bien un projet ou des activités de même portée sans le financement du BTA.

Le BTA a-t-il contribué à l'innovation dans la conception et l'utilisation de technologies d'apprentissage au Canada? Une grande variété de technologies d'apprentissage, y compris la formation assistée par ordinateur, Internet, les sites Web et les disques compacts, ont été utilisées, mises à l'essai et créées pour répondre aux besoins des utilisateurs finaux dans le cadre des projets financés par le BTA. Des stratégies novatrices, fondées sur les opinions et l'expertise des partenaires, ont été mises en œuvre en vue d'adapter les technologies d'apprentissage aux groupes d'utilisateurs ciblés.

Les données tirées des études de cas, des sondages et des entrevues avec les personnes-ressources clés indiquent que le programme a également permis l'accès à la formation en milieu de travail grâce au financement accordé dans le cadre de l'initiative TAMT et a appuyé des projets visant le perfectionnement des compétences et l'apprentissage continu.

Le BTA a-t-il permis l'établissement de partenariats viables? Grâce au BTA, des partenariats avec le secteur privé, des organismes communautaires et des organismes non gouvernementaux ont pu être créés. Soixante-dix-sept pour cent des promoteurs de projet ayant participé au sondage ont indiqué avoir établi au moins un nouveau partenariat (trois en moyenne). Les données recueillies laissent également supposer que ces partenariats seront maintenus sous une forme quelconque même lorsque aura pris fin l'aide financière accordée par le BTA. Dans le cas des projets financés dans le cadre de l'initiative des TA, qui se sont terminés de façon générale en 1999, 73 % des partenariats auraient été maintenus une fois le projet mené à bien.

Quels sont les groupes touchés par le BTA? Le BTA a été mis sur pied à l'intention des apprenants adultes, plus particulièrement les membres des groupes visés par l'équité en emploi (personnes habitant des régions rurales ou éloignées, femmes, jeunes, personnes âgées, minorités visibles, personnes handicapées et Autochtones).

Il a été quelque peu difficile de déterminer qui étaient les utilisateurs finaux du programme puisque les responsables des projets ayant obtenu un financement n'étaient pas tenus par le BTA de recueillir des données à ce sujet. Selon l'information disponible, ces projets auraient permis dans une large mesure de toucher la grande majorité des groupes visés par l'équité. Les jeunes mères, les Autochtones et les populations dont l'anglais est la langue seconde sont les trois exceptions.

Les projets créés par l'entremise du BTA sont-ils viables? Selon les données tirées des études de cas, des sondages et des entrevues avec les personnes-ressources clés, on peut supposer qu'un bon nombre des projets financés par le BTA devraient se poursuivre sous une forme quelconque ou générer des extrants ou produits qui continueront d'être utilisés lorsque l'aide du BTA aura pris fin. Plus des trois quarts (78 %) des promoteurs de projet qui ont participé au sondage pensaient que leur projet se poursuivrait sous une forme ou une autre lorsque l'aide financière du BTA aura pris fin.

Le BTA a-t-il permis d'accroître la mise en commun des connaissances concernant les technologies d'apprentissage? Les promoteurs de projet ont convenu de façon générale que leur interaction avec le BTA leur avait permis d'accroître leurs connaissances au sujet des nouvelles approches en matière de technologies d'apprentissage (88 %), de l'information sur les technologies d'apprentissage (80 %) et des tendances en matière d'utilisation des technologies d'apprentissage (59 %). Pour les promoteurs et les partenaires des projets, la mise en commun des connaissances et des compétences, donc de diverses perspectives et idées au sujet de l'utilisation et de la conception de technologies d'apprentissage, constituait le principal avantage des partenariats.

Le BTA a-t-il contribué à améliorer l'accessibilité des technologies d'apprentissage? Les promoteurs et partenaires des projets sont d'avis que les projets financés ont permis d'accroître l'accès aux possibilités d'apprentissage (95 %) en contribuant à mettre en place une infrastructure technologique dans les collectivités (66 %) et à faciliter l'acquisition d'une expertise dans le domaine des technologies d'apprentissage au sein des collectivités (74 %).

Toutes les initiatives ont amélioré l'accès aux technologies d'apprentissage en créant des partenariats avec des organismes œuvrant auprès des utilisateurs finaux ciblés. L'initiative des RAC est celle qui a la relation la plus étroite avec les collectivités, comme le montrent ses nombreux liens avec les sites du Programme d'accès communautaire (PAC). Près de la moitié (44 %) de tous les projets des RAC étaient directement liés, par l'entremise du partenaire ou du promoteur du projet, à un site du PAC. De plus, en finançant, dans le cadre des RAC, des projets mis en œuvre par des collèges ou des instituts communautaires (22 %) et des organismes sans but lucratif (38 %) qui desservent la collectivité, le BTA a pu accroître encore davantage l'accessibilité des technologies d'apprentissage. Bien que les projets financés dans le cadre de l'initiative des RAC aient tout un éventail d'objectifs bien précis, la plupart visaient à améliorer les aptitudes à l'apprentissage (23 %), à réduire les obstacles (23 %) ou à accroître l'accessibilité des technologies (27 %).

Les données disponibles indiquent en outre que les projets financés par le BTA ont bénéficié aux utilisateurs finaux. Les groupes de discussion composés d'utilisateurs finaux pour trois des quatre projets des RAC ayant fait l'objet d'une étude de cas ont relevé de nombreuses répercussions des projets, notamment une réduction de l'isolement social, une plus grande confiance à l'égard de ses capacités d'apprendre et une moins grande réticence à utiliser les ordinateurs. De plus, le sondage auprès des promoteurs de projet a révélé que les projets du BTA ont aidé les travailleurs à tirer parti de la technologie (82 %), facilité l'apprentissage continu dans la collectivité (81 %) et contribué à améliorer les compétences de la main-d'œuvre (77 %).

Le BTA est-il rentable? En raison du manque de données, il n'a pas été possible d'utiliser les méthodes classiques d'évaluation du rapport coût-efficacité. Par conséquent, sur ce point et en ce qui concerne l'incrémentalité des fonds additionnels, l'information présentée est constituée des perceptions des principales personnes-ressources.

Ces dernières considèrent en général que le modèle de gestion du BTA présente un bon rapport coût-efficacité. Elles attribuent cette efficacité en partie à la capacité d'obtenir la participation d'autres organismes aux projets financés par le BTA et à obtenir des ressources considérables en facilitant la collaboration entre organismes d'un bout à l'autre du pays.

Points à améliorer

L'objectif général du BTA (c.-à-d. réduire le fossé socio-économique qui existe entre les personnes qui possèdent des compétences en informatique et celles qui n'en ont pas) doit être revu en fonction des réalités avec lesquelles doit composer le programme. L'objectif actuel du BTA doit être modifié pour devenir un objectif réalisable pour un programme doté d'un budget limité. On pourrait par exemple lui donner pour objectif d'améliorer les compétences en informatique des utilisateurs finaux et d'atténuer la réticence ou l'incapacité de ces derniers à utiliser les nouvelles technologies.

Il faut adopter des mesures de contrôle pour assurer l'incrémentalité des fonds obtenus par les projets financés par le BTA et éviter les chevauchements et doubles emplois. Même si l'information recueillie démontre que les projets financés par le BTA obtiennent des fonds supplémentaires, le programme actuel ne comprend pas de mesures de contrôle pour s'assurer de l'incrémentalité de ces fonds (c.-à-d. qu'ils n'auraient pas été utilisés pour des activités semblables en l'absence du programme). De même, étant donné que certains projets refusés ont obtenu des fonds d'autres sources, il faut que le programme soit en mesure de démontrer qu'il est doté de mécanismes pour empêcher, ou du moins limiter, les chevauchements ou doubles emplois avec des activités financées par d'autres sources (p. ex., en coordonnant ses activités avec les organisations non gouvernementales (ONG), d'autres paliers de gouvernement, etc.).

Bien que le BTA arrive à venir en aide aux groupes désignés par l'équité en emploi, des efforts plus grands pourraient être nécessaires pour mieux desservir certains groupes. Bien que les programmes financés par le BTA aient été assez efficaces à l'endroit des personnes vivant dans des régions éloignées ou rurales, des femmes et des personnes âgées, son efficacité est moins grande en ce qui concerne les collectivités autochtones, les jeunes mères et les populations dont l'anglais est la langue seconde. Une initiative ciblée pourrait être nécessaire pour les groupes autochtones plus particulièrement afin de tenir compte des multiples questions soulevées par la prestation de services à cette population.

Il y a lieu d'améliorer le suivi des résultats au niveau des utilisateurs finaux. Des mesures devraient être prises pour assurer un suivi des utilisateurs finaux. On pourrait, par exemple, demander aux participants aux projets de s'inscrire auprès du personnel responsable du projet.

Les promoteurs et les partenaires des projets n'ont pas suffisamment d'expérience en matière de partenariat. Bien souvent, les promoteurs des projets n'ont pas les connaissances nécessaires pour former des partenariats officiels et les mettre à profit. Ce manque de connaissances se répercute tant sur l'établissement que sur le maintien de partenariats et peut mener à des conflits pendant la conception du projet. Ce problème se pose plus particulièrement dans le cas des organismes sans but lucratif et des organismes communautaires. De façon générale, les organismes aimeraient obtenir du BTA une orientation et une aide accrues dans le domaine des partenariats.

Les niveaux de l'effectif et le roulement du personnel du BTA ont eu des effets sur le programme. Certains estiment que le BTA ne dispose pas d'un personnel suffisant pour gérer les projets actuels. Qui plus est, le roulement élevé du personnel au sein du BTA a créé l'impression que les employés ne connaissent pas suffisamment bien le programme ou les technologies d'apprentissage. Les promoteurs de projet aimeraient en général avoir une plus grande interaction avec le personnel du BTA et recevoir de ce dernier une orientation accrue.

Nombreux sont ceux qui pensent que le BTA devrait affecter davantage de ressources pour approfondir et diffuser les pratiques exemplaires et les leçons tirées de l'expérience. On considère que le BTA peut agir en tant que dépôt de données dans le domaine de l'information relative aux technologies d'apprentissage, de la recherche et des constatations issues des projets. Les intervenants aimeraient également que l'on mette en place des mécanismes permettant une interaction accrue entre les promoteurs de projet ainsi qu'un plus grand partage de l'information, que ce soit entre initiatives ou au sein de ces dernières.

Les retards dans le versement du financement accordé par le BTA (c.-à-d. entre la phase de conception et la phase pilote et découlant du processus de demande) freinent les projets et entraînent une diminution de l'intérêt des partenaires pouvant aller jusqu'à l'abandon du projet. Les personnes-ressources et les promoteurs suggèrent la mise en place d'un processus « accéléré » pour l'obtention du financement entre la phase de conception et la phase pilote pour les projets qui sont déjà en marche. Le problème de la diminution de l'intérêt de la part des partenaires est plus prononcé dans les cas où les organismes communautaires participent au projet étant donné la nature instable de leur financement interne et de leurs niveaux de ressources humaines.

Réponse de la direction

La direction est d'avis que l'évaluation sommative a permis de reconnaître l'importance du Bureau des technologies d'apprentissage (BTA) pour appuyer le développement et le perfectionnement de l'apprentissage et des compétences techniques grâce aux technologies. L'évaluation a révélé que le BTA contribue au développement et à l'utilisation des technologies d'apprentissage par les groupes visés par l'équité. Il a mis en évidence le point singulier du programme consistant à lier les technologies d'apprentissage à la formation hors établissement d'enseignement, tout en étant axé de façon générale sur l'accroissement du savoir et le perfectionnement des compétences pour l'innovation.

L'évaluation a également cerné les défis que doit relever le programme. Le principal défi étant le besoin de revoir l'objectif général du programme (c.-à-d. réduire le fossé socio-économique qui existe entre les personnes qui possèdent des compétences en informatique et celles qui n'en ont pas) afin de pouvoir composer à l'intérieur du budget limité du programme.

La direction reconnaît le besoin de mettre en place des mesures de contrôle pour assurer l'incrémentalité des fonds obtenus par les projets financés par le BTA et éviter les chevauchements et les doubles emplois. Le programme normalise la pratique selon laquelle les demandeurs doivent confirmer leurs autres sources possibles de financement avant qu'une demande de contribution ne soit approuvée. Les demandeurs doivent déclarer ces sources au moment de remplir les formulaires de demande de financement.

On a fait remarquer que le BTA doit chercher à élargir la portée du programme auprès des groupes visés par l'équité, par exemple les communautés autochtones, les jeunes mères et les populations dont l'anglais est la langue seconde. L'appel de propositions courant, qui donne priorité aux projets axés sur les groupes autochtones, s'attaque à cette question. Les prochains appels de propositions seront structurés de façon à donner priorité aux groupes visés par l'équité en fonction d'un besoin cerné.

La direction est d'accord avec les inquiétudes mises de l'avant dans le rapport au sujet du besoin d'améliorer le suivi des résultats au niveau des utilisateurs finaux. Le nouveau cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats comprendra des exigences en matière de collecte de données sur les utilisateurs finaux. Le programme opérera en partenariat avec Évaluation et développement des données de DRHC et consultera le Conseil du Trésor et les intervenants pour s'assurer de mettre en place un cadre de gestion approprié.

On a également recommandé que le BTA appuie davantage les promoteurs en matière d'établissement de partenariats; le BTA prévoit organiser des séances sur l'établissement de partenariats à l'intention des nouveaux promoteurs. Ces séances traiteront de l'établissement et du maintien de partenariats en vue d'encourager l'établissement de relations mutuellement bénéfiques pour atteindre un but commun.

L'évaluation a révélé que les niveaux de l'effectif et le roulement du personnel ont eu des effets sur le programme. En novembre 2001, le programme a entrepris un processus d'amélioration de la situation afin de s'attaquer à plusieurs problèmes en matière de personnel et d'organisation. À la suite de cette initiative, des agents de projet supplémentaires ont été embauchés et formés. On a également élaboré des plans d'apprentissage et créé des outils de travail pour les aider dans leurs fonctions. Le nombre de dossiers confiés à chaque agent de projet a été réduit de 50 à 60 pour cent. Le roulement du personnel se situe maintenant à l'intérieur de normes acceptables.

La diffusion de l'information au sujet des pratiques exemplaires et des leçons apprises sera également élargie grâce à des forums régionaux et à la publication d'un rapport annuel examinant les pratiques émergentes. On étudie également la possibilité d'une discussion entre spécialistes sur les principes directeurs du programme.

Les retards dans le versement du financement accordé par le BTA (surtout entre la phase de conception et la phase pilote) ont été indiqués comme étant critiques pour les projets et pouvant résulter en des ralentissements au niveau des projets, une diminution de l'intérêt accordé au projet et l'abandon potentiel des partenaires. Le BTA a examiné et rationalisé le processus d'évaluation et d'approbation en place.

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) souhaite remercier tous ceux et celles qui ont participé à l'évaluation du Bureau des technologies d'apprentissage (BTA).

1. Introduction

Le Bureau des technologies d'apprentissage (BTA) a été mis sur pied en 1996 par Développement des ressources humaines Canada (DRHC) dans le cadre d'une stratégie d'éducation et de formation visant les apprenants adultes. Il avait alors été doté d'un budget annuel de six millions de dollars. Le BTA est un programme de contributions qui encourage et appuie les initiatives de différents partenaires des secteurs public et privé dans le but de favoriser les possibilités d'innovation dans l'apprentissage grâce à la technologie.

Ce rapport présente les résultats d'une évaluation sommative du BTA. Une évaluation formative[1] avait déjà été menée dans le but de passer en revue la conception et la mise en œuvre du BTA et de fournir des renseignements sur les progrès réalisés par le programme par rapport à ses objectifs. L'évaluation sommative, d'autre part, a pour objet de déterminer si les projets financés par le programme ont permis de réaliser les objectifs du BTA.

Ce rapport de l'évaluation sommative est organisé comme suit :

- le chapitre 2 présente un aperçu du programme du BTA;
- le chapitre 3 décrit la méthode employée pour mener l'évaluation;
- le chapitre 4 porte sur la pertinence des objectifs du BTA;
- le chapitre 5 traite de l'administration et de la mise en œuvre du programme — y compris des questions d'incrémentalité, de chevauchement et de double emploi;
- le chapitre 6 porte sur la contribution du BTA à la création ou à l'adaptation à long terme de technologies d'apprentissage;
- le chapitre 7 traite de la contribution du BTA à l'établissement de partenariats;
- le chapitre 8 porte sur les utilisateurs finaux du programme;
- le chapitre 9 présente l'information disponible sur les répercussions du programme en ce qui concerne la viabilité des projets, ainsi que sur son incidence sur les promoteurs et les partenaires des projets, les utilisateurs finaux et les collectivités;
- le chapitre 10 renferme un résumé des constatations et des conclusions découlant de l'évaluation.

[1] Évaluation du Bureau des technologies d'apprentissage. Évaluation et développement des données, DRHC.

2. Description du programme

Le BTA a été mis sur pied en juin 1996 en tant que programme de contributions ayant trois objectifs principaux, soit :

- promouvoir l'utilisation efficace des technologies d'apprentissage;
- soutenir l'évaluation, la recherche et les essais liés à l'utilisation des technologies d'apprentissage;
- accroître la disponibilité et le partage des connaissances et des renseignements de qualité sur les technologies d'apprentissage.

Les changements survenus dans l'économie canadienne ont toutefois nécessité un remaniement des objectifs du BTA afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens qui font face à des obstacles relativement à l'utilisation des technologies d'apprentissage. Les objectifs revus du BTA sont les suivants :

- aider les Canadiens et les collectivités canadiennes à accroître leur capacité d'utiliser des technologies d'apprentissage afin de créer une économie et une société axées sur le savoir;
- contribuer à éliminer le fossé socio-économique qui existe entre les personnes qui possèdent des compétences en informatique et celles qui n'en ont pas.

Afin de réaliser les objectifs du BTA, trois initiatives de financement ont été mises sur pied, chacune ayant ses propres paramètres de financement, ses objectifs et sa clientèle cible. En voici une brève description :

- **L'initiative des Technologies d'apprentissage (TA)**, lancée au départ sous le nom de Programme de contributions du BTA, a été menée de 1996 à 1999. Les objectifs de l'initiative ont évolué au cours de cette période, mais son but premier est demeuré le même, soit d'appuyer des projets de deux ans contribuant à une meilleure connaissance des technologies d'apprentissage grâce à l'évaluation de ces technologies et à des recherches dans le domaine. À cette fin, l'initiative était axée sur la mise à l'essai des technologies d'apprentissage pour en vérifier l'efficacité dans divers contextes et auprès de différents groupes d'apprenants adultes. En 2000, l'initiative des TA a été remplacée par l'initiative des Pratiques novatrices en technologies d'apprentissage.

- **L'initiative des Réseaux d'apprentissage communautaires (RAC)** a été lancée en 1998 pour appuyer des projets pilotes d'une durée déterminée (trois ans) en partenariat avec des organismes communautaires. Les projets visaient à donner accès à diverses ressources d'apprentissage et à aider les collectivités à mettre sur pied leur propre réseau informatique. Les réseaux informatiques communautaires sur Internet mis en place dans le cadre de l'initiative des RAC avaient pour objet de favoriser le développement social et économique ainsi que l'apprentissage continu. Deux types de financement étaient proposés dans le cadre de l'initiative des RAC, soit un financement pour la phase de conception et un financement de projet pilote. Dans le cas de la phase de conception, le financement devait servir aux activités de recherche, à la définition de la portée et de l'orientation des activités du projet et à l'établissement de partenariats, de méthodes de travail et de mécanismes d'évaluation pour le projet. Les activités de la phase pilote devaient être menées à bien avant le 31 mars 2002 dans le cas de tous les projets.

- **L'initiative des Technologies d'apprentissage en milieu de travail (TAMT)** a été lancée en 2000. Elle vise à établir des partenariats avec des organismes sans but lucratif, des associations industrielles et des établissements d'enseignement pour fournir des fonds (selon un régime de partage des coûts) à des projets faisant valoir l'application directe d'une technologie d'apprentissage en milieu de travail. Cette initiative de financement cible tout particulièrement les petites et moyennes entreprises et les travailleurs défavorisés. Pour être admissible à un financement dans le cadre de l'initiative des TAMT, un projet doit être parrainé par un organisme sans but lucratif constitué en personne morale ou un organisme lié au milieu de travail, et l'un des partenaires doit participer activement au projet.

3. Méthode d'évaluation

L'évaluation sommative du BTA a pour but de vérifier si les projets financés par l'entremise des initiatives des TA, RAC et TAMT ont permis de réaliser les objectifs du programme. Elle[2] a plus précisément pour objet de déterminer les points suivants :

- si les objectifs du BTA sont toujours valables et pertinents;
- l'importance du financement versé par le BTA pour la mise en œuvre des projets;
- la mesure dans laquelle le BTA a contribué à la conception et à l'utilisation de technologies d'apprentissage en rejoignant les groupes cibles, en créant des partenariats et en mettant en place des projets durables.

L'évaluation de programmes axés sur le partenariat dont les objectifs doivent être réalisés par l'entremise de groupes et d'organismes sur lesquels le programme n'exerce aucune influence directe présente un certain nombre de défis sur le plan pratique. Dans le cas du BTA, les objectifs du programme sont concrétisés de façon indirecte par le financement de projets menés par des promoteurs et des partenaires. Ainsi, les projets et leurs extrants sont très divers et leurs résultats finaux et répercussions dépendent d'autres personnes, groupes et organismes sur lesquels le programme n'exerce pas non plus d'influence directe. Par conséquent, il n'est pas toujours facile de suivre ou de mesurer les répercussions (p. ex., sur les groupes cibles, les partenariats et les collectivités).

La méthode d'évaluation employée tient compte de ces difficultés de diverses façons, par exemple :

- en privilégiant une approche par recoupements pour toutes les questions de l'évaluation;
- en faisant appel à des méthodes de collecte de données qualitatives et quantitatives;
- en employant des études de cas et des visites sur place pour recueillir des données sur la clientèle cible des projets, les extrants des projets et l'utilité des activités et des extrants des projets.

Les principaux éléments de la méthode d'évaluation sont présentés ci-dessous.

3.1 Examen de la documentation

Un examen de la documentation pertinente a été effectué afin de donner un contexte à l'évaluation sommative. La documentation en question portait sur la situation actuelle de la théorie et des pratiques liées aux technologies d'apprentissage au Canada et ailleurs, de même que sur les enjeux clés et les bilans rattachés à l'élaboration de programmes dans le domaine des technologies d'apprentissage au pays et à l'étranger, les répercussions et les résultats de la mise en œuvre de technologies d'apprentissage ainsi que les tendances dans le domaine.

---

[2] La grille d'évaluation est présentée à l'annexe A.

3.2 Examen et analyse des données administratives

Trois fichiers de données ont été examinés, soit un pour chacune des initiatives de financement (TA, TAMT et RAC). L'examen a englobé les projets qui ont été financés et les projets dont le financement n'avait pas été approuvé. Aux fins de l'évaluation, les projets retirés n'ont pas été inclus dans l'analyse.

Tableau 3-1
Nombre de projets financés et non financés ayant fait l'objet de l'examen, selon l'initiative

Initiative	Projet pilote	Phase de conception	Nombre total de projets
TA	s/o	s/o	344
TAMT	12	19	31
RAC	69	125	194
Total	81	144	569

Nota : Les projets « retirés » ne sont pas inclus.

Il n'y avait pas de données manquantes au niveau des projets. Bien que seulement un nombre limité de variables aient été disponibles dans chacune des bases de données au début de l'évaluation, d'autres y ont été ajoutées au fil du processus. L'absence d'un éventail complet de variables pour chaque projet (p. ex., comprenant les utilisateurs ou participants) n'est pas une situation particulière au BTA, elle s'applique en fait à un grand nombre d'autres programmes de DRHC qui ont fait l'objet d'une évaluation.

Les renseignements disponibles au sujet des projets financés dans le cadre de chacune des trois initiatives comprenaient le titre du projet, le lieu où il devait être mis en œuvre, le nom et l'adresse du promoteur, la date de début et de fin du projet, la catégorie du projet (projet pilote ou phase de conception), la situation du projet (actif, terminé, retiré, non financé) et le montant du financement accordé par le BTA.

Avant l'analyse, les données ont été codées selon la province, la catégorie d'organisme (p. ex., organisme sans but lucratif, université, collège, etc.), l'initiative (RAC, TA, TAMT) et la situation du projet (actif, terminé, dossier fermé et non financé). Tous les organismes ont été classés dans une seule catégorie, même dans les cas où il y aurait eu lieu de les classer dans plus d'une catégorie. Ces éléments de données supplémentaires ont permis l'examen de la répartition des demandes de financement et des niveaux de financement.

3.3 Études de cas

Des études de cas ont été menées sur dix projets financés par le BTA : trois projets relevant de l'initiative des TA, trois de l'initiative des TAMT et quatre de l'initiative des RAC. Comme l'initiative des TAMT est la plus récente, la plupart des projets relevant de celle-ci n'en étaient encore qu'au tout début de leur mise en œuvre. Il faut donc considérer les données tirées de ces études de cas comme préliminaires.

Les études comportaient une visite sur place d'un ou deux jours pour chacun des dix projets. Ces visites se sont déroulées à Vancouver, à Victoria et à Lumby (C.-B.), à Edmonton (Alb.), à Winnipeg (Man.), à London, à Ottawa et à Toronto (Ont.), à Montréal (Qc) et à Halifax (N.-É.).

Les visites sur place ont permis d'évaluer différents aspects du programme du BTA, tels que les partenariats établis dans le cadre des projets financés par le BTA, les produits ou extrants issus des projets sur les technologies d'apprentissage, la viabilité et les leçons tirées du projet. Les installations de chaque projet ont été visitées et la documentation supplémentaire fournie par les promoteurs, le cas échéant, a été examinée. On a également pris note du matériel obtenu aux fins du projet et de tout logiciel créé ou utilisé dans le cadre du projet (disques compacts, sites Web, etc.). Des renseignements ont été recueillis sur la population ciblée par le projet et les genres d'extrants et d'activités prévus.

Les études de cas ont également permis de recueillir de l'information sur les répercussions du projet et comportaient dans bien des cas des entrevues structurées avec les partenaires du projet.

On a également tenté d'obtenir des renseignements directement auprès des utilisateurs finaux dans le cadre d'entrevues ou de groupes de discussion. Il n'a pas été facile de mener cette partie des études de cas en raison de l'absence d'un suivi des utilisateurs finaux au niveau des projets. Il a toutefois en fin de compte été possible d'organiser des groupes de discussion (comptant chacun neuf participants sur place) avec les utilisateurs finaux de trois des quatre projets des RAC ayant fait l'objet d'une étude de cas.

- *Vancouver Community Network :* Un projet ayant pour objet d'offrir l'accès à Internet et à des outils en ligne ainsi qu'à de la formation dans des locaux communautaires. Il vise les personnes à faible revenu et à faible niveau d'alphabétisation. Le groupe de discussion était composé de personnes âgées.

- *Monashee Learning and Training Centre :* Un projet visant l'établissement d'un centre de services à Lumby, une collectivité éloignée, afin de favoriser un meilleur accès à l'apprentissage continu et d'accroître la présence d'entreprises en ligne. Le groupe de discussion était composé de personnes qui avaient suivi des cours au centre.

- *Action retraite Manitoba :* Un projet visant à fournir en ligne aux personnes âgées les renseignements gouvernementaux et communautaires dont elles ont besoin ainsi qu'à leur offrir des cours et des programmes de mentorat leur permettant d'améliorer leurs compétences en informatique. Le groupe de discussion était composé de personnes âgées.

Un guide a été élaboré pour les entrevues menées avec les promoteurs et les partenaires des projets. Un guide de l'animateur propre à chacun des projets a été préparé pour les groupes de discussion.

L'Annexe B contient un résumé de chacune des études de cas, y compris la population ou le groupe client ciblé par le projet, les besoins des clients et les objectifs du projet, une évaluation de la mesure dans laquelle on a répondu aux besoins des clients et respecté les objectifs du projet, les obstacles et facteurs ayant nui à la réalisation des objectifs et les autres questions pertinentes.

3.4 Sondages auprès des promoteurs et des partenaires des projets et des auteurs d'une demande de financement refusée

Trois sondages ont été effectués par la poste (questionnaire retourné par la poste et suivi téléphonique), à savoir :

- un sondage auprès des promoteurs des projets;
- un sondage auprès des partenaires des projets; et
- un sondage auprès des auteurs d'une demande de financement refusée (projets non financés).

L'objet de ces sondages était de recueillir des renseignements sur les activités menées dans le cadre des projets et les partenariats, d'évaluer le niveau de satisfaction des intéressés à l'égard du processus de demande de financement et des services et des renseignements fournis par le BTA ainsi que de déterminer les répercussions de chacun des projets et du programme du BTA dans son ensemble. Tous les questionnaires ont fait l'objet d'un essai préliminaire et étaient disponibles en anglais et en français.

Un questionnaire a été envoyé par la poste aux promoteurs de tous les projets financés dans le cadre des initiatives des TA (124), des RAC (124) et des TAMT (25). Le questionnaire n'a cependant été envoyé qu'à un échantillon des auteurs des 782 demandes de financement refusées dans le cadre des initiatives des TA (717), des RAC (59) et des TAMT (6). L'échantillon était composé d'un échantillon aléatoire des projets non financés dans le cadre de l'initiative des TA (245) et de tous les projets non financés dans le cadre des RAC (59) et des TAMT (6).

Pour ce qui est des partenaires des projets, l'échantillon a été obtenu en demandant aux promoteurs des projets financés de fournir les coordonnées d'un à trois de leurs partenaires. On a pu recueillir ainsi les noms de 173 partenaires, auxquels un questionnaire de sondage a été envoyé par la poste.

Le tableau 3-2 présente la répartition détaillée des participants aux sondages. L'échantillon final de promoteurs comportait des proportions moins élevées de projets en phase de conception des initiatives des RAC et des TAMT. L'échantillon final de projets non financés contenait des proportions plus fortes de demandes présentées dans le cadre des initiatives des RAC et des TA. Cet état de choses est attribuable, en partie, au laps de temps écoulé entre le sondage et la présentation des demandes de financement dans le cadre de l'initiative des TA, qui a duré de 1996 à 1999. Le tableau 3-2 comprend également le taux de réponse final fondé sur l'échantillon. L'échantillon ne comprend pas les cas où l'organisme ayant présenté la demande de financement ou obtenu un financement n'existe plus ni ceux où la personne-ressource et les autres personnes ayant pris part au processus de présentation d'une demande de financement ne travaillaient plus pour l'organisme en question et ne pouvaient être jointes.

Tableau 3-2 Groupes visés par les sondages					
		Population	Échantillon	Nombre de questionnaires remplis	Taux de réponse
Promoteurs de projet		**283**	**248**	**126**	**51 %**
TA		124	110	62	56 %
RAC	Conception	68	61	20	33 %
	Pilote	56	53	30	57 %
TAMT	Conception	14	13	5	38 %
	Pilote	21	11	9	82 %
Partenaires de projet		**173**	**147**	**59**	**40 %**
TA		71	53	19	36 %
RAC	Conception	26	25	13	52 %
	Pilote	52	47	14	30 %
TAMT	Conception	s/o	s/o	s/o	s/o
	Pilote	24	22	13	59 %
Projets non financés		**782**	**207**	**53**	**26 %**
RAC		59	47	17	36 %
TA		717	154	34	22 %
TAMT		6	6	2	33 %
TOTAL		**1 238**	**602**	**238**	**40 %**

3.5 Entrevues avec des personnes-ressources clés

Comme complément aux sources de données mentionnées ci-dessus, des entrevues structurées ont été menées auprès d'un large éventail de personnes-ressources clés, soit au total 17 entrevues (tableau 3-3).

Tableau 3-3 Personnes-ressources clés interviewées	
Provenance	**Entrevues menées**
Représentants de gouvernements provinciaux/ du secteur public	3
Personnel régional de DRHC	2
Organismes communautaires	3
Partenaires	3
Établissements d'enseignement	3
Réseau consultatif externe	3
Total	17

Un guide d'entrevue a été élaboré en vue d'obtenir des renseignements sur le rôle de ces personnes-ressources et leur point de vue quant aux initiatives du BTA et aux questions liées aux technologies d'apprentissage. Le guide a fait l'objet d'un essai préliminaire auprès d'un représentant d'un organisme communautaire afin de veiller à ce que les questions soient bien claires, pertinentes et présentées dans un ordre logique. Une lettre de présentation a été envoyée aux personnes-ressources avant les entrevues. Ces dernières

ont été menées en personne et par téléphone, dans la langue officielle choisie par le participant. Une lettre de remerciement a été envoyée à tous les participants.

3.6 Avantages et limites de la méthode d'évaluation

La méthode d'évaluation employée ici tient compte de l'éventail de difficultés que présente l'évaluation de ce genre de programme de partenariat :

- les résultats, avantages et répercussions du programme dépendent de personnes, d'organismes et de groupes sur lesquels le programme n'a aucune influence directe. Par conséquent, il est difficile de faire un suivi des résultats finaux du financement du programme et de mesurer ces résultats pour chacun des projets;
- les extrants et résultats du programme et des projets, tout comme les groupes d'utilisateurs finaux, sont très divers et il n'existe pas de mesure commune (telle que le nombre de placements) pour quantifier le rendement;
- il peut être difficile d'obtenir des données sur les extrants, les résultats et les utilisateurs finaux des projets, les données disponibles ne sont pas toujours les mêmes d'un projet à l'autre et, parfois; les données clés nécessaires à l'évaluation ne sont tout simplement pas recueillies par le promoteur du projet;
- les résultats attendus et les objectifs du programme peuvent être très larges.

Un certain nombre de mesures ont été prises pour tenir compte de ces difficultés, notamment :

- La méthode des recoupements a été privilégiée pour appuyer ou corroborer les constatations issues d'une démarche au moyen des constatations tirées des autres sources de données. Une telle approche permet d'assurer une plus grande fiabilité des constatations découlant de l'évaluation du BTA, plus particulièrement dans le cas des données provenant de sources non objectives (p. ex., promoteurs de projet qui ont participé au sondage).
- Les études de cas, qui illustrent ou démontrent les extrants et les répercussions du programme, constituent une importante source de données, particulièrement dans le cas de programmes de partenariat dont les extrants et la population d'utilisateurs finaux sont variés. Elles ajoutent en outre un élément concret à l'évaluation et donnent une meilleure idée de la façon dont s'opèrent les répercussions du programme dans la pratique. Dans le cas de l'évaluation du BTA, dix études de cas ont été menées, dont trois comprenaient des groupes de discussion formés d'utilisateurs finaux.
- Un sondage portant sur les projets non financés a été effectué dans le cadre de l'évaluation du BTA afin d'établir un point de comparaison.

Bien que l'on ait tenté de faire appel à une méthode d'évaluation qui tienne compte de toutes les difficultés que pose l'évaluation de ce genre de programme, il reste qu'elle comporte certaines limites, à savoir :

- Les données tirées du sondage auprès des promoteurs de projet sont les opinions non objectives d'un groupe directement intéressé à ce que le programme se poursuive. Comme les promoteurs sont les bénéficiaires des fonds du programme, les constatations issues du sondage seulement doivent être interprétées avec prudence. Ces constatations sont toutefois plus fiables dans les cas où elles sont corroborées par d'autres sources de données.

- Puisque le programme ne comporte aucune exigence quant à la collecte de données au sujet des utilisateurs finaux des projets, il n'y avait pas de données disponibles sur ce point pour les projets financés. De telles données ne seront recueillies de façon systématique que lorsqu'un nouveau cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats établissant les attentes en la matière et les mécanismes de collecte de données aura été adopté. Des groupes de discussion formés d'utilisateurs finaux de trois des quatre projets des RAC ayant fait l'objet d'une étude de cas ont permis de compenser en partie cette absence de données.

4. Pertinence des objectifs du BTA

Dans cette section, nous tentons de déterminer si les objectifs du BTA sont toujours valables et pertinents aujourd'hui, si un programme national tel que le BTA est toujours nécessaire pour encourager l'utilisation des technologies d'apprentissage.

L'information tirée de l'examen de la documentation, des études de cas, des entrevues avec des personnes-ressources clés et des sondages auprès des promoteurs et des partenaires de projet confirme la nécessité d'un programme national qui encourage l'utilisation des technologies d'apprentissage pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences techniques et le perfectionnement, plus particulièrement dans les petites collectivités isolées. Selon la documentation[3] consultée, les citoyens doivent continuer d'acquérir de nouvelles compétences techniques et de perfectionner les compétences qu'ils possèdent déjà pour être en mesure de participer pleinement à l'économie actuelle. En outre, il faut tenir compte du fait que la technologie amène des changements de la façon dont le travail est effectué dans bon nombre de secteurs d'activité de nombreuses industries traditionnelles et crée de nouvelles industries qui exigent de nouvelles compétences.

Dans certaines collectivités, la densité de la population et des institutions est suffisante pour permettre l'innovation[4]. Dans d'autres, cependant, l'expansion industrielle est limitée en grande partie à certains secteurs, tels que l'exploitation des ressources primaires ou la transformation. Dans biens des cas, les collectivités à industrie unique sont éloignées des autres agglomérations et ne possèdent pas la capacité voulue pour innover ailleurs que dans le secteur primaire[5]. De plus, les habitants de ces collectivités n'ont parfois pas les compétences techniques nécessaires pour pouvoir travailler dans d'autres secteurs ou collectivités[6].

Les citoyens qui ne possèdent pas les compétences techniques voulues contribuent à l'élargissement du fossé numérique[7]. Il faut donc arriver à faciliter la mise en place de processus et de structures qui donneront aux collectivités et aux personnes défavorisées[8] un accès égal aux technologies d'apprentissage.

Les sondages et les études de cas nous ont révélé que parmi les obstacles contribuant au fossé numérique figurent un manque de connaissance des technologies d'apprentissage, une réticence à les utiliser, ainsi que des lacunes sur le plan de l'infrastructure, de la technologie et du financement. Les personnes-ressources clés ont également mentionné le manque d'intérêt ou les obstacles liés à l'attitude parmi les quatre grands facteurs

---

[3] Michael Gurstein, Literature Review: *The Use of Learning Technologies in Canada, rédigé pour l'évaluation sommative du programme du Bureau des technologies d'apprentissage.*

[4] Michael E. Porter, *L'avantage concurrentiel des nations*, InterÉditions, Paris, 1993.

[5] Michael Gurstein, Literature Review: The Use of Learning Technologies in Canada, rédigé pour l'évaluation sommative du programme du Bureau des technologies d'apprentissage.

[6] Cape Breton County Stakeholders Assembly on the Economy, Report on Deliberations: Suggested Framework for a Cooperative Action Plan on the Acute Economic Challenges of Cape Breton County, 1998.

[7] Il s'agit du fossé socio-économique qui existe entre les personnes qui possèdent des connaissances en informatique et celles qui n'en ont pas.

[8] Michael Gurstein, Literature Review: The Use of Learning Technologies in Canada, rédigé pour l'évaluation sommative du programme du Bureau des technologies d'apprentissage.

contribuant au fossé numérique. Elles ont également cité les lacunes sur le plan de l'infrastructure, du partage de l'information et des connaissances techniques.

La distance par rapport aux réseaux de formation, aux initiatives novatrices et aux activités de recherche constitue l'une des grandes difficultés auxquelles les petites collectivités isolées doivent faire face. La documentation consultée nous indique également que les collectivités qui n'ont pas les moyens nécessaires pour déterminer quelles infrastructures et technologies de l'information leur seraient le plus utiles peuvent parfois gaspiller beaucoup de temps, d'efforts et d'argent à des activités peu productives et des solutions techniques qui ne mènent à rien.

La documentation et les intervenants nous ont confirmé que les technologies d'apprentissage et les réseaux d'apprentissage communautaires constituaient un important moyen d'étendre les possibilités d'apprentissage. Selon la documentation, ces réseaux d'apprentissage peuvent établir des liens entre les stratégies de développement économique local et les possibilités d'apprentissage communautaires[9] pour favoriser le développement du capital humain[10].

Les représentants des projets qui ont participé aux études de cas, les intervenants qui ont pris part aux sondages et les personnes-ressources clés considèrent en outre qu'il existe un vaste éventail de possibilités d'utilisation des technologies d'apprentissage dans les collectivités, y compris l'utilisation des technologies d'apprentissage pour les fins suivantes :

- l'acquisition de compétences liées à l'emploi et le recyclage;
- la formation du personnel des petites entreprises et le commerce électronique;
- l'accroissement de l'accès à la formation en milieu de travail et à la formation sur la santé et la sécurité au travail;
- l'accès à l'apprentissage continu dans les collectivités rurales;
- l'enseignement de l'anglais langue seconde et la formation pour les personnes handicapées;
- l'établissement de liens avec l'éducation communautaire.

Selon la documentation consultée, il existe peu de programmes au Canada finançant les activités liées au BTA. D'après les documents consultés, le BTA est l'un des deux seuls programmes au Canada à lier les technologies d'apprentissage à la formation hors établissement d'enseignement, tel que l'apprentissage communautaire ou l'apprentissage continu, tout en étant axé de façon générale sur le perfectionnement et la formation orientés sur l'innovation[11]. L'autre programme de ce genre est le site Web TéléCampus au Nouveau-Brunswick, qui donne accès à 50 000 cours en ligne[12].

---

[9] Gurstein op.cit., http://olt-bta.hrdc.gc.ca/CLN/whatsnew_e.html, Canada.
[10] http://www.worldbank.org/poverty/scapital/index.htm.
[11] Michael Gurstein, Literature Review: The Use of Learning Technologies in Canada, rédigé pour l'évaluation sommative du programme du Bureau des technologies d'apprentissage.
[12] http://cours.telecampus.edu/subjects/index.cfm.

Bien qu'il existe toute une gamme de programmes au niveau provincial pour appuyer l'apprentissage chez les adultes et l'apprentissage communautaire, ceux qui portent sur l'adoption de technologies pour faciliter l'apprentissage sont peu nombreux et peu étendus[13]. En Ontario, par exemple, les fonds disponibles pour les initiatives communautaires axées sur la technologie[14] ont jusqu'ici visé principalement l'établissement de liens entre la technologie et le développement économique local, plutôt qu'avec l'apprentissage communautaire ou continu. De même, au Québec, la Télé-université de l'Université du Québec représente le principal exemple d'éducation permanente et d'apprentissage au moyen de la technologie[15]. Le gouvernement du Québec n'a toutefois pas investi dans les technologies pouvant faciliter l'apprentissage continu[16].

Les intervenants estiment que le BTA devrait continuer de tenter d'éliminer le fossé socio-économique qui existe entre les personnes qui possèdent des compétences en informatique et celles qui n'en ont pas. Selon une étude publiée récemment[17], le fossé numérique au Canada s'est amoindri entre 1996 et 2000. Il n'en reste pas moins qu'un fossé important demeure sur le plan de l'utilisation des technologies de l'information et de l'accès à ces technologies entre les personnes à revenu élevé et faible, entre les jeunes et les personnes âgées, entre les populations urbaines et rurales et entre les personnes ayant une scolarité élevée et les moins scolarisées. Lorsque l'on compare les groupes à revenu élevé et faible, on remarque que le fossé numérique continue de s'élargir pour les groupes à faible revenu, mais à un rythme plus lent qu'en 1996.

Les promoteurs de projet, les partenaires et les personnes-ressources clés estiment que le gouvernement fédéral a un rôle fondamental et diversifié à jouer dans la promotion de l'utilisation des technologies d'apprentissage aux fins de l'apprentissage et du perfectionnement. Selon eux, ce rôle comprend la diffusion d'information, l'évaluation des besoins et l'appui de la recherche portant sur la question du fossé numérique. En ce qui concerne l'élaboration de programmes ou de projets plus précis, les intervenants jugent que le gouvernement fédéral joue un rôle clé pour ce qui est :

- de faciliter la mise en place de l'infrastructure et l'accès à cette dernière;
- d'établir et de maintenir des partenariats;
- de fournir une aide financière et du financement.

Les partenaires de projet (84 %), les promoteurs de projet (86 %) et les auteurs d'une demande de financement refusée (76 %) sont fortement d'accord pour dire que de contribuer à éliminer le fossé socio-économique qui existe entre les personnes qui ont des compétences en informatique et accès à Internet et celles qui ne les ont pas constitue un objectif approprié pour le BTA.

---

[13] Michael Gurstein, Literature Review: The Use of Learning Technologies in Canada, rédigé pour l'évaluation sommative du programme du Bureau des technologies d'apprentissage.
[14] http://www.est.gov.on.ca/english/fp/fund_aindex.html.
[15] http://www.teluq.uquebec.ca/webteluq/index.html.
[16] Michael Gurstein, Literature Review: The Use of Learning Technologies in Canada, rédigé pour l'évaluation sommative du programme du Bureau des technologies d'apprentissage.
[17] George Sciadas, La fracture numérique au Canada, Statistique Canada, n° 56F0009XIF au catalogue, 2002.

Les principales personnes-ressources pensent également que le BTA devrait poursuivre ses efforts pour combler le fossé numérique, plus particulièrement compte tenu du fait qu'il n'y a aucune autre initiative ou activité fédérale visant à régler cette question. Un grand nombre des personnes-ressources clés ont également mentionné que le problème du fossé numérique devrait être abordé au moyen d'une collaboration et d'un partenariat entre tous les paliers de gouvernement, les organismes communautaires, le système d'enseignement et le secteur privé. On considère que le BTA joue le rôle de « catalyseur » pour DRHC, Industrie Canada et les gouvernements provinciaux en diffusant de l'information et en favorisant la mobilisation des intéressés.

Les intervenants estiment également que le gouvernement fédéral a un important rôle à jouer, par l'entremise de l'appui continu du BTA, dans le cadre du processus national d'engagement à l'égard des compétences pour ce qui est de diffuser de l'information sur les pratiques exemplaires et d'agir comme dépôt de données pour les technologies d'apprentissage (c.-à-d. en quelque sorte un rôle de courtier en information).

5. Administration et prestation du programme

Cette section porte sur l'administration et la prestation du programme du BTA. À cette fin, on y examine les projets non financés, le ratio entre les projets financés et non financés pour les trois initiatives de financement, la mesure dans laquelle le BTA est connu et le niveau de satisfaction des intéressés à l'égard du processus de présentation d'une demande et de l'administration des projets.

5.1 Projets non financés

Le financement accordé par le BTA semble être un facteur important dans l'élaboration de projets visant l'utilisation de la technologie pour favoriser l'apprentissage, 6 % seulement des projets non financés ayant été mis à exécution intégralement sans l'aide du BTA. Selon le sondage mené auprès des personnes dont la demande de financement de projet a été refusée, seulement 6 % de ces dernières ont mené leur projet à bien intégralement, tel que décrit dans leur demande (tableau 5-1). Une proportion de 28 % ont mis leur projet à exécution partiellement, la plupart dans une forme considérablement réduite (c.-à-d. moins de 25 % du projet décrit dans la demande présentée au BTA). Les autres projets non financés, soit 66 %, ont tout simplement été abandonnés.

Tableau 5-1
Nombre de projets menés à bien sans le financement du BTA

Pourcentage de projets entrepris	Promoteurs de projet non financé (N valide = 53)
Projets non entrepris :	66 %
Projets entrepris dans une proportion de :	34 %
25 % ou moins	(19 %)
26 % à 50 %	(6 %)
51 % à 75 %	(2 %)
76 % à 99 %	(1 %)
100 %	(6 %)
Total	100 %

On fait appel au BTA lorsqu'on ne peut avoir facilement accès à d'autres sources de financement. La principale raison invoquée pour ne pas avoir exécuté, intégralement ou en partie, un projet refusé par le BTA est l'absence d'autres sources de financement. La plupart des personnes dont la demande a été refusée (73 %) ont indiqué qu'elles présenteraient une nouvelle demande de financement au BTA, autre indication qu'elles n'ont pas facilement accès à d'autres sources de financement. Seulement 5 % des personnes qui ne présenteraient pas de nouvelle demande de financement au BTA ont dit que c'était parce qu'elles estimaient pouvoir obtenir un financement d'une autre source.

Les projets mis à exécution malgré l'absence d'un financement du BTA ont obtenu des fonds par l'entremise de dons (22 %), de sources internes (22 %), du gouvernement (22 %) et d'autres sources (34 %).

Près des deux tiers des personnes dont la demande avait été refusée n'avaient pas su ou ne se rappelaient plus la raison du refus. Selon l'étude des dossiers de projet effectuée dans le cadre de l'évaluation formative du BTA, les principales raisons de refus étaient les suivantes :

- il est peu probable que les résultats aient de grandes répercussions;
- la proposition doit être remaniée en profondeur;
- le BTA appuie suffisamment d'activités semblables;
- les résultats n'ajouteraient que très peu à la base de connaissances actuelles sur les TA;
- le projet ne représente pas une utilisation novatrice des TA;
- une partie importante du projet comprend des dépenses d'investissement;
- les activités portent avant tout sur la connectivité et la communication;
- les activités portent avant tout sur la prestation de services ou de formation;
- les activités portent avant tout sur des transferts entre médias (p. ex., du papier au disque compact).

D'après le sondage mené auprès des personnes dont la demande avait été refusée, un bonne proportion d'entre elles ne se rappelaient pas la raison du refus de leur demande ou n'avaient pas reçu d'explication à ce sujet (64 %). Parmi les 36 % qui s'en souvenaient, le projet ne respectait pas les critères de financement du BTA dans bien des cas (17 %) ou le nombre de partenariats établi était insuffisant (11 %).

Dans le cas des projets non financés par le BTA qui ont tout de même été mis en œuvre (soit 34 % des projets non financés), la plupart (72 %) des responsables ne se rappelaient pas ou n'ont pas indiqué pourquoi leur demande avait été refusée. Seulement 6 % ont indiqué que leur projet ne coïncidait pas avec les objectifs du BTA.

Aux fins de l'évaluation, les projets non financés « actifs » peuvent servir à certains égards de point de référence adéquat par rapport aux projets financés. On a déterminé s'il était approprié d'utiliser les projets non financés « actifs » comme groupe de référence au moyen d'un examen des principaux objectifs du projet proposé, tel qu'énoncé dans la demande de financement. Les objectifs de ces projets étaient très variés; cependant, la plupart visaient à offrir une formation ou à répondre aux besoins en apprentissage des groupes visés par l'équité. Par conséquent, les projets non financés par le BTA peuvent, à certains égards, servir de point de comparaison adéquat pour les projets financés. Bien que ces 18 projets refusés qui ont tout de même été mis en œuvre ne constituent pas un groupe de référence ou groupe témoin idéal, étant donné surtout le nombre

relativement faible de projets pour lesquels il a été possible d'obtenir des données, ils sont comparés aux projets financés par le BTA lorsqu'il y a lieu de le faire dans les sections suivantes du rapport.

5.2 Projets financés selon le genre d'initiative

L'initiative des TAMT est celle qui présente le ratio de demandes acceptées le plus élevé parmi les trois initiatives de financement. Le tableau 5-2 montre le nombre de demandes présentées dans le cadre de chacune des trois initiatives de financement du BTA ainsi que les pourcentages de demandes acceptées et refusées. Selon l'étude des dossiers, l'initiative des TAMT est celle qui a financé la plus forte proportion de projets. Il convient toutefois de souligner qu'il s'agit également de l'initiative de financement dont la date de mise en oeuvre etait la plus récente au moment de cette évaluation.

Tableau 5-2
Projets financés en tant que ratio du nombre total de demandes, selon l'initiative

Initiative	Financés	Non financés	Total
TA (N=344)	36 %	64 %	100 %
RAC (N=194)	69 %	31 %	100 %
TAMT (N=31)	81 %	19 %	100 %

5.3 Niveau de sensibilisation à l'initiative du BTA

Dans la majorité des cas, les promoteurs de projet ont appris l'existence du programme du BTA par l'entremise du site Web de ce dernier (40 %), et les partenaires des projets, habituellement dans le cadre de la demande de financement du promoteur (61 %). Le site Web du BTA (40 %), les associations nationales ou provinciales (21 %) et le personnel du BTA (15 %) sont les intermédiaires par lesquels une grande partie des promoteurs de projet ont appris l'existence du programme. Un tiers (31 %) des promoteurs des projets financés dans le cadre de l'initiative des TA ont été avisés par courrier électronique de l'appel de propositions du BTA. Les partenaires des projets ont principalement appris l'existence du programme dans le cadre de la demande de financement du promoteur (61 %).

5.4 Satisfaction à l'égard du processus de demande et de l'administration du projet

Les promoteurs de projet, et les partenaires qui ont pris part au processus de présentation d'une demande, ont en général été satisfaits du processus, quoique l'on note une certaine confusion en ce qui concerne l'élément « financement de contrepartie » de la demande. De façon générale, les promoteurs et les partenaires des projets sont d'accord pour dire que :

- les objectifs du programme ou de l'initiative sont clairs (82 %);

- les critères d'admissibilité exposés dans les lignes directrices accompagnant la demande sont clairs (77 %);
- le processus d'évaluation des propositions est décrit de façon adéquate (62 %);
- les critères de sélection sont clairs (62 %).

Parallèlement, les entrevues effectuées auprès des participants aux études de cas et des personnes-ressources clés donnent à entendre que le processus pourrait être amélioré. Par exemple, on juge que certains aspects du processus sont lourds ou peu précis et pourraient être simplifiés. Plus particulièrement, les auteurs des demandes ont souligné qu'ils n'étaient pas certains de ce qui constituait un financement de contrepartie et jugeaient que les contributions en nature devraient entrer dans cette catégorie. Dans certains cas, les promoteurs ont eu de la difficulté à trouver des partenaires en raison du fait que les contributions en nature n'étaient pas admises comme financement de contrepartie.

En ce qui concerne l'administration des projets, le plus important sujet de préoccupation des promoteurs de projet et autres intervenants est le temps et le travail que l'effectif des projets doit mettre pour respecter les exigences du programme en matière de rapports. Les besoins en ressources pour la gestion de la contribution du BTA est un important sujet de préoccupation pour les promoteurs et les partenaires des projets. Les organismes ont constaté qu'ils avaient en général dû utiliser un plus grand nombre d'employés pour gérer le projet qu'ils ne l'avaient prévu au départ. Dans certains cas, ils ont dû embaucher des personnes supplémentaires pour pouvoir respecter les exigences du BTA en matière de rapports. Des personnes-ressources clés et des promoteurs de projet ont indiqué qu'ils ne feraient plus appel au BTA pour obtenir du financement en raison de la pression que le projet entraîne sur le personnel de l'organisme.

Le BTA n'a pas fait une utilisation optimale des rapports qui lui ont été fournis par les promoteurs des projets. Les données administratives fournies par le BTA étaient assez limitées : la base de données comptait très peu de variables et aucune donnée sur les résultats des projets n'était disponible. Bien que les entrevues menées dans le cadre des études de cas aient révélé que les promoteurs de projet avaient communiqué une information considérable au BTA dans leurs rapports périodiques, les données administratives renfermaient une quantité minime de cette information. De plus, les promoteurs de projet ont souligné que, même s'ils ont fourni des rapports de situation périodiques au BTA, ils n'ont jamais obtenu de rétroaction sur le rendement du projet ni sur les questions soulevées dans ces rapports obligatoires. Les promoteurs et les partenaires étaient toutefois en général d'accord (72 %) pour dire que le personnel du BTA avait répondu rapidement aux questions posées directement par des moyens autres que les rapports obligatoires.

Les promoteurs et les partenaires des projets ont indiqué qu'ils auraient aimé avoir une plus grande interaction avec le BTA pendant l'élaboration et la mise en œuvre du projet. De façon générale, les promoteurs et les partenaires des projets auraient préféré avoir davantage de contacts avec le personnel du programme au cours des premiers stades de leur projet. Ils ont également parlé d'un manque de continuité en raison du roulement du personnel au sein du BTA.

L'établissement et le maintien de partenariats ont posés des difficultés dans le cas de certains projets. Les promoteurs de projet et les personnes-ressources clés ont indiqué que l'établissement et le maintien de partenariats avaient posé certaines difficultés. Les activités relatives aux partenariats ont exigé des ressources considérables et présenté des difficultés particulièrement redoutables pour les organismes qui n'ont pas d'expérience dans ce domaine (c.-à-d. les organismes sans but lucratif et les organismes communautaires). Les organismes de plus grande envergure et les établissements d'enseignement ont souligné que les promoteurs communautaires avaient peu d'expérience des partenariats et n'étaient donc pas bien en mesure de comprendre quels étaient les rôles et responsabilités de chacun.

Les études de cas ont révélé que les organismes possédant peu d'expérience en matière d'établissement et de maintien de partenariats auraient aimé obtenir un plus grand appui de la part du BTA à cet égard. Dans certains cas, les partenaires ont indiqué que les lignes directrices fournies par le BTA étaient difficiles à suivre et qu'ils étaient forcés de s'adresser au personnel du BTA pour obtenir une interprétation ou des précisions. Ils ont souligné que cet état de choses avait créé un obstacle supplémentaire pour les petits organismes et les auteurs d'une demande de financement moins expérimentés. Le Vancouver Community Network (VCN), qui n'établissait des partenariats qu'avec des organismes sans but lucratif et des organismes communautaires, a indiqué que la mise en valeur de la capacité voulue constituait un problème de taille dans le cadre de la conception de projet. Bien souvent, les partenaires du VCN n'étaient pas certains de l'ampleur des ressources internes disponibles pour le projet et n'étaient pas en mesure d'y accorder suffisamment de ressources en raison de leurs autres priorités organisationnelles. Les personnes-ressources clés ont fait état des mêmes problèmes que ceux identifiés par les promoteurs des projets et les participants aux études de cas. Elles ont en outre mentionné que le manque de compréhension des buts et objectifs du BTA était un autre obstacle aux partenariats.

5.4.1 Utilisation des services du BTA

Les promoteurs de projet étaient d'avis que le site Web et le personnel du BTA étaient des sources de soutien utiles. Une forte proportion de promoteurs de projet ont fait appel au site Web du BTA (84 %) et au personnel du BTA (87 %), qu'ils jugeaient être des sources d'aide utiles. D'autres services ont été utilisés dans une moindre mesure, en partie parce qu'ils étaient offerts depuis peu ou n'avaient été offerts que pendant une période limitée par le BTA. Ces services sont les suivants :

- rapports et études publiés par le BTA (52 %);
- assemblée annuelle du Réseau consultatif d'experts et autres forums (36 %);
- ateliers du BTA (34 %).

Parallèlement, les entrevues menées auprès des promoteurs et des partenaires des projets dans le cadre des études de cas ont révélé que certains organismes n'avaient pas utilisé ou ne connaissaient pas bon nombre des ressources mises à leur disposition par le BTA. Preuve à l'appui, les demandes de documents d'aide déjà accessibles, telles que les lignes directrices sur les partenariats.

5.4.2 Opinions sur le rapport coût-efficacité

Il n'a pas été possible d'utiliser des méthodes classiques d'analyse de l'efficacité du BTA par rapport au coût, car les données nécessaires n'étaient pas disponibles. L'évaluation est donc limitée aux opinions des personnes-ressources clés sur le sujet et sur la question connexe de l'incrémentalité des fonds supplémentaires.

De façon générale, les personnes-ressources clés considèrent que le modèle de gestion du BTA présente un bon rapport coût-efficacité. On a demandé aux personnes-ressources clés si elles jugeaient que le BTA assurait la promotion des technologies d'apprentissage de façon efficace par rapport au coût. Elles ont indiqué qu'elles considéraient que le modèle de gestion du BTA présentait un bon rapport coût-efficacité, plus particulièrement comparativement à d'autres programmes. On attribue en partie cette efficacité à la capacité d'obtenir la participation d'autres organismes aux projets financés par le BTA et d'aller chercher des ressources considérables en facilitant la collaboration entre organismes d'un bout à l'autre du pays.

Bien que l'on constate que les projets du BTA obtiennent des fonds supplémentaires, il est difficile de déterminer la mesure dans laquelle ce sont vraiment des fonds en plus qui n'auraient pas été consacrés à cette fin. Dans le cadre du programme du BTA, les partenaires des projets sont tenus de verser une contribution égale au financement accordé par le BTA. Nos études de cas nous révèlent que les projets financés par le BTA ont obtenu des ressources supplémentaires, en nature ou financières, considérables. Selon les données tirées de six études de cas (tableau 5-3), les projets ont obtenu 1,50 $ pour chaque 1 $ de financement accordé par le BTA.

Tableau 5-3
Ressources obtenues par les projets financés par le BTA visés par les études de cas

Site de l'étude de cas (Projet)	Fonds supplémentaires obtenus	Source de la contribution	Montant de la contribution	Genre de contribution
L'avenue, centre Internet communautaire Montréal (Qc)	1 $/1,17 $	Contribution du BTA	300 000 $	Financière
		Contribution promoteur/partenaires	350 000 $	Financière
		Total	650 000 $	
Monashee Learning & Training Centre Lumby (C.-B.)	1 $/1,90 $	Contribution du BTA	260 000 $	Financière
		Contribution promoteur/partenaires	493 519 $	Financière/ en nature
		Total	753 519 $	
Réseau d'apprentissage communautaire de Vancouver (C.-B.)	1 $/1,24 $	Contribution du BTA	197 500 $	Financière
		Contribution promoteur/partenaires	244 200 $	Financière/ en nature
		Total	441 700 $	
L'alphabétisation en milieu de travail comme mesure de sécurité dans l'industrie forestière Alberta Forest Products Association Edmonton (Alb.)	1 $/3,67 $	Contribution du BTA	150 000 $	Financière
		Contribution promoteur/partenaires	550 000 $	Financière/ en nature
		Total	700 000 $	
Workers Online Reskilling Centre Bureau des partenariats pour les compétences de pointe Toronto (Ont.)	1 $/1,23 $	Contribution du BTA	200 000 $	Financière
		Contribution promoteur/partenaires	245 000 $	Financière/ en nature
		Total	445 000 $	
Des solutions pour les employeurs : stratégies efficaces pour l'utilisation des technologies d'apprentissage en milieu de travail Conference Board du Canada Ottawa (Ont.)	1 $/0,66 $	Contribution du BTA	257 000 $	Financière
		Contribution promoteur/partenaires	170 000 $	Financière/ en nature
		Total	427 000 $	
Total	1 $/1,50 $	Contribution du BTA	1 364 500 $	Financière
		Contribution promoteur/partenaires	2 052 719 $	Financière/ en nature
		Total	3 417 219 $	

Nota : Les données présentées dans ce tableau sont tirées des estimations de financement de projet fournies dans la demande de financement; les chiffres n'ont pas été vérifiés. Ces estimations ne représentent qu'un petit échantillon des projets financés par le BTA. Il n'est donc pas possible d'extrapoler pour la totalité des projets.

On observe toutefois une variation considérable entre les projets, les montants obtenus allant de 0,66 $ à 3,67 $ pour chaque dollar dépensé par le BTA, comparativement à la contribution égale qui avait été prévue. De plus, nous ne pouvons déterminer si ces fonds auraient ou non été consacrés à ce genre d'activités avec ou sans le programme.

Des mesures de contrôle doivent être adoptées pour assurer l'incrémentalité des fonds obtenus par les projets financés par le BTA (c.-à-d. qu'ils n'auraient pas été utilisés pour des activités semblables en l'absence du programme) et éviter les chevauchements et les doubles emplois. Même si les projets font l'objet d'une surveillance continue pendant toute leur durée et doivent être évalués au terme de la période de financement, le promoteur du projet n'est pas tenu de certifier l'incrémentalité du projet.

Étant donné que 34 % des projets non financés ont tout de même été entrepris dans une forme quelconque sans le financement du BTA et qu'ils ont obtenu un financement d'une autre source (p. ex., dons, gouvernements), il importe que le BTA dispose de mécanismes pour éviter, ou du moins limiter, le risque de financer des projets qui auraient été menés à bien même en l'absence du programme. Une façon de procéder serait d'exiger des promoteurs qu'ils certifient l'incrémentalité de leur projet (c.-à-d. que le projet n'aurait pu être mis en œuvre sans le financement du BTA).

De même, comme certains projets refusés ont pu obtenir un financement d'une autre source, il importe de démontrer que le programme dispose de mécanismes pour éviter, ou du moins limiter, les chevauchements ou les doubles emplois avec des activités financées par d'autres sources (p. ex., en coordonnant ses activités avec les ONG, les autres paliers de gouvernement, etc.).

6. Contribution du BTA au développement à long terme

Cette section porte sur la contribution du BTA à la conception ou à l'adoption de technologies d'apprentissage. On y examine la portée des projets financés par le BTA, les technologies d'apprentissage créées et utilisées, l'adaptation au marché du travail et l'introduction de technologies d'apprentissage.

6.1 Portée des projets financés par le BTA

Une grande variété d'organismes ont obtenu un financement du BTA d'un bout à l'autre du Canada. Le BTA a financé des projets dans tout le pays. Au niveau régional, le pourcentage de projets acceptés reflète le pourcentage de demandes présentées. Comme le montre le tableau 6-1, parmi les catégories d'organismes ayant présenté une demande de financement et obtenu des fonds du BTA figurent les établissements d'enseignement (39 %), les groupes professionnels (28 %) et les organismes sans but lucratif (24 %).

Tableau 6-1
Demandes de financement approuvées et refusées, selon la catégorie d'organisme

Catégorie d'organisme	Demandes approuvées = 283	Demandes refusées = 286
Institutions publiques*	7 %	7 %
Établissements d'enseignement**	39 %	44 %
Groupes professionnels+	28 %	13 %
Organismes sans but lucratif++	24 %	26 %
Entreprises privées	0 %	4 %
Groupes autochtones***	2 %	6 %
Total	100 %	100 %

* Les institutions publiques comprennent les bibliothèques, les organismes des administrations municipales ou régionales et les institutions publiques.

** Les établissements d'enseignement comprennent les universités, les écoles et les conseils scolaires, ainsi que les collèges communautaires et les instituts de technologie.

\+ Les groupes professionnels comprennent les associations professionnelles, les conseils sectoriels ainsi que les syndicats.

++ Les organismes sans but lucratif comprennent les organismes sans but lucratif et les organismes bénévoles, de même que les centres communautaires.

*** Les groupes autochtones comprennent les conseils, les associations, les organismes de bande et des Premières nations ainsi que les organismes autochtones sans but lucratif.

L'éventail diversifié d'organismes agissant comme promoteurs de projet et partenaires dans les projets a contribué à étendre le réseau de prestation du programme du BTA. La diversité des organismes qui participent au programme du BTA a contribué à étendre le réseau de prestation de ce dernier puisque chaque organisme rejoint directement ou indirectement des groupes d'utilisateurs finaux différents. Les organismes sans but lucratif et les établissements d'enseignement (universités ou collèges), deux catégories

d'organismes ayant accès à des bassins considérables d'utilisateurs finaux, sont fréquemment des promoteurs de projet ou des partenaires.

Les projets financés par le BTA sont montés dans divers cadres. Certains projets financés par le BTA sont montés en cadre rural (13 %), d'autres en cadre urbain (33 %) et d'autres encore en cadres urbain et rural (53 %). De plus, ces projets ont favorisé l'utilisation des technologies d'apprentissage aux niveaux local (13 %), régional (16 %), provincial (32 %) et national (39 %).

Les projets refusés qui ont été mis en œuvre sans le financement du BTA ont une portée plus limitée et, bien souvent, sont menés à l'échelle locale (28 %) ou provinciale (33 %), plutôt que régionale (11 %) ou nationale (17 %).

En outre, les projets financés par le BTA avaient différentes cibles, soit la collectivité (41 %), le milieu de travail (27 %), les foyers (23 %) et les établissements d'enseignement (23 %). En général, le milieu visé est directement lié aux objectifs de l'initiative de financement. Ainsi, les projets financés dans le cadre de l'initiative des RAC visaient principalement la collectivité, les projets financés dans le cadre de l'initiative des TAMT, le milieu de travail et ceux financés dans le cadre de l'initiative des TA, le milieu de travail, le foyer et les établissements d'enseignement.

Les projets refusés qui ont tout de même été mis en œuvre étaient plutôt axés sur la collectivité (50 %) et les établissements d'enseignement (33 %), et étaient moins nombreux à cibler le milieu de travail (17 %) et les foyers (5 %).

6.2 Conception et utilisation de technologies

Le BTA a financé des projets visant à promouvoir les technologies d'apprentissage par la conception, la mise à l'essai et l'utilisation d'un vaste éventail de technologies. Comme le montre le tableau 6-2, dans bien des cas, les projets des trois initiatives de financement reposaient sur Internet, l'utilisation, la mise à l'essai ou la création d'un site Web, la conception d'un logiciel spécial ou d'un disque compact. De plus, la formation assistée par ordinateur constituait bien souvent un élément de l'exécution du projet. Les études de cas et le sondage auprès des promoteurs de projet révèlent également que le BTA a financé des projets visant la promotion des technologies d'apprentissage par la conception, la mise à l'essai et l'utilisation d'un vaste éventail de technologies.

Tableau 6-2 Technologies utilisées, mises à l'essai ou conçues, selon les projets			
	TAMT	TA	RAC
Formation assistée par ordinateur	79 %	86 %	80 %
Internet	72 %	84 %	96 %
Site Web	64 %	89 %	90 %
Logiciel spécial	50 %	58 %	66 %
Outil multimédia	50 %	78 %	66 %
Disque compact	50 %	61 %	72 %
Intranet	36 %	55 %	56 %
Numérisation	29 %	60 %	48 %
Vidéoconférence	22 %	58 %	46 %

Comparativement aux projets financés, les projets non financés étaient moins susceptibles de reposer sur l'utilisation, la mise à l'essai ou la conception :

- d'un site Web (67 % des projets non financés comparativement à 89 % des projets financés);
- d'Internet (56 % des projets non financés comparativement à 88 % des projets financés);
- d'un logiciel spécial (67 % des projets non financés comparativement à 75 % des projets financés).

6.3 Adaptation au marché du travail

Le programme du BTA a contribué à améliorer la capacité des Canadiens de s'adapter aux besoins du marché du travail, et ce, principalement grâce à l'initiative des Technologies d'apprentissage en milieu de travail (TAMT). Les études de cas comprennent des exemples de projets qui ont aidé les employés et les employeurs à répondre aux besoins du marché du travail, notamment :

- *L'alphabétisation en milieu de travail comme mesure de sécurité dans l'industrie forestière* est un projet de l'Alberta Forest Products Association (AFPA) mené dans le cadre de l'initiative des TAMT qui vise à mettre au point un programme de formation fondé sur la technologie pour accroître l'accès aux programmes sur la santé et la sécurité pour les travailleurs de l'industrie forestière en Alberta. Ce projet vise les travailleurs forestiers à faible niveau d'alphabétisation dans les collectivités éloignées qui n'auraient pas eu accès aux programmes de santé et de sécurité offerts habituellement en classe. Dans le cadre de ce projet, l'AFPA a travaillé en partenariat avec l'industrie, les collèges locaux et une entreprise de communications pour mettre au point un disque compact de formation pouvant être utilisé en milieu de travail. Bien qu'il soit encore trop tôt pour évaluer les répercussions du projet, les promoteurs et les partenaires de ce dernier estiment que les répercussions générales du produit

final se feront sentir immédiatement (p. ex., amélioration des connaissances en sécurité, des compétences en informatique et du niveau d'alphabétisation des employés), de même qu'à long terme.

- Le Workers Online Reskilling Centre (WORC) du Bureau des partenariats pour les compétences de pointe (BPCP) est un projet financé dans le cadre de l'initiative des TAMT visant à offrir des possibilités d'apprentissage au moyen de la technologie aux travailleurs adultes (plus particulièrement des personnes plus âgées en milieu de carrière) qui ont besoin de se perfectionner. Même s'il était encore trop tôt pour évaluer les répercussions du projet, le promoteur et les partenaires estimaient que l'apprentissage au moyen de la technologie dans le secteur culturel et artistique (le premier secteur ciblé par le projet, qui comprend un grand nombre de petites entreprises) serait efficace en tant que solution de rechange à faible coût à la formation sur place, atteindrait des groupes des régions rurales et éloignées et permettrait aux utilisateurs finaux d'élargir leurs réseaux.

Les personnes-ressources clés ont suggéré quelques autres exemples de projets financés par le BTA qui avaient pour objet d'aider les Canadiens à s'adapter au marché du travail :

- *Le programme de télétravail :* Un projet visant à utiliser la technologie d'accès en ligne pour améliorer les compétences liées à la technologie et accroître l'employabilité de groupes tels que les mères seules.

- *Renforcer les capacités des zones rurales grâce à l'agriculture biologique* : Un projet pour mieux faire connaître les outils de la TI aux agriculteurs biologiques des régions rurales de la Colombie-Britannique et encourager ces derniers à utiliser ces outils et leurs compétences en TI.

- *Le programme de télé-apprentissage en hydraulique industrielle pour les gens de métier :* Un projet visant la mise au point d'un système d'apprentissage en ligne prêt à utiliser pour offrir un programme de formation en hydraulique en milieu de travail et dans des points d'accès communautaires.

Un pourcentage élevé de promoteurs et de partenaires des projets financés dans le cadre de l'initiative des TAMT qui ont participé au sondage estimaient que les projets auxquels ils avaient participé avaient contribué :

- à encourager l'utilisation ou l'application de l'apprentissage assisté par la technologie en milieu de travail (100 % des promoteurs; 100 % des partenaires);

- à améliorer la compétence de la main-d'œuvre (100 % des promoteurs; 73 % des partenaires);

- à améliorer les capacités des employeurs d'offrir des activités d'apprentissage assisté par la technologie (90 % des promoteurs; 83 % des partenaires).

Ces projets ont obtenu ces résultats en utilisant le milieu de travail comme cadre de mise en œuvre et en ciblant les membres d'associations professionnelles (23 %), les syndiqués (23 %), les entreprises (31 %), les gens de métier (15 %) et les résidents des régions

éloignées ou rurales (31 %). En règle générale, ils avaient deux principaux objectifs, soit de mettre en œuvre un programme de formation, soit d'accroître les connaissances ou la formation dans un domaine ou une profession en particulier.

Bien que l'initiative des TAMT soit celle qui ait eu la plus grande incidence sur l'adaptation des travailleurs au marché du travail, les projets financés dans le cadre des initiatives des TA et des RAC ont eux aussi touché le milieu du travail (TA, 39 %; RAC, 18 %). Certains visaient également les sans-emploi (TA, 8 %; RAC, 43 %), les membres d'associations professionnelles (TA, 27 %; RAC, 17 %) et les syndiqués (TA, 12 %; RAC, 17 %). Une proportion considérable des projets de ces deux initiatives visaient en outre la mise en œuvre de programmes de formation (TA, 36 %; RAC, 16 %).

Le recyclage et le perfectionnement semblent constituer une retombée de certains projets financés dans le cadre de l'initiative des Réseaux d'apprentissage communautaires (RAC). Nos études de cas nous ont révélé que tant les utilisateurs finaux que le personnel travaillant au projet (soit pour les promoteurs ou les partenaires) ont amélioré leur capacité d'utiliser la technologie à la suite de leur participation au projet financé par le BTA. Par exemple :

- Les utilisateurs finaux du projet *Partenaires de la communauté d'apprentissage de Monashee*, financé dans le cadre de l'initiative des RAC, ont indiqué que le programme avait offert localement des possibilités de formation dont seules les personnes en mesure de se rendre à Kelowna, un trajet de 45 minutes, auraient pu se prévaloir autrement. Ils ont beaucoup apprécié le fait que la majorité des cours offerts au centre étaient axés sur l'emploi.

- Les programmes d'accréditation en *extinction des incendies* et en *signalisation* ont permis à deux utilisateurs de se trouver du travail dans ces domaines. Les utilisateurs finaux ont indiqué combien il était important d'offrir des programmes qui visent à recycler la main-d'œuvre locale étant donné la forte dépendance de la collectivité à l'égard de l'industrie forestière.

6.4 Introduction des technologies

L'information disponible laisse supposer que les projets financés par le BTA ont favorisé l'adoption de technologies d'apprentissage, bien qu'il soit difficile de déterminer dans quelle mesure cet effet n'est attribuable qu'au programme. Afin de déterminer si les organismes auraient réussi aussi efficacement à introduire la technologie pour favoriser l'acquisition de compétences en l'absence du financement accordé par le BTA, on a demandé aux promoteurs des projets si leur organisme aurait mené le projet en question sans le financement du BTA. La majorité (85 %) ont indiqué qu'ils n'auraient *pas* été en mesure de mener un projet et des activités de même ampleur sans ce financement. Environ un tiers (31 %) ont dit que sans le financement du BTA, ils auraient entrepris un projet semblable, mais modifié, c'est-à-dire avec une portée, des activités et des objectifs plus limités.

Cependant, comme nous l'avons mentionné à la section 5.4.2, il est difficile de déterminer avec précision la mesure dans laquelle les projets et les résultats ne sont attribuables qu'au programme (c.-à-d. viennent s'ajouter à ce que l'on aurait obtenu sans le BTA), puisque le programme ne comporte pas de mécanismes pour assurer l'incrémentalité des projets et des fonds obtenus et éviter les chevauchements et les doubles emplois.

7. Contribution du BTA à l'établissement de partenariats

Cette section porte sur la contribution du BTA à l'établissement de partenariats, y compris l'obtention de ressources grâce aux partenariats, la viabilité des partenariats et les obstacles aux partenariats.

7.1 Établissement de partenariats

Le BTA a permis l'établissement de partenariats avec le secteur privé, des organismes communautaires et des organismes non gouvernementaux. Les études de cas ont permis de constater que les activités du BTA avaient mené à l'établissement de partenariats par l'entremise du financement de projets. Les promoteurs des projets ayant fait l'objet d'une étude de cas ont également attribué l'efficacité du BTA en ce qui concerne l'établissement de partenariats au fait que son programme de financement est axé sur le partenariat et qu'il offre aux organismes communautaires qui souhaitent faire appel aux technologies d'apprentissage une orientation en la matière.

Le sondage mené auprès des promoteurs des projets appuie également la conclusion voulant que le BTA ait assuré la collaboration avec un vaste éventail de partenaires en encourageant fortement la participation et les partenariats au sein des collectivités dans le cadre des projets financés. Les promoteurs conviennent que le projet financé par le BTA leur a permis d'accroître les liens de leur organisme avec d'autres organismes tant au sein de la collectivité (85 %) qu'à l'extérieur de celle-ci (82 %) (Tableau 7-1).

Tableau 7-1
Incidence du projet financé par le BTA sur le réseau de l'organisme

Le projet...	N valide	Fortement d'accord	D'accord	Neutre	En désaccord	Fortement en désaccord	Total Fortement d'accord
A permis d'accroître les liens de votre organisme avec d'autres organismes ***au sein*** de la collectivité.	110	48 %	37 %	14 %	2 %	0 %	**85 %**
A permis d'accroître les liens de votre organisme avec d'autres organismes ***à l'extérieur*** de la collectivité.	106	41 %	41 %	13 %	4 %	1 %	**82 %**

L'efficacité du BTA pour ce qui est de favoriser l'établissement de partenariats est démontrée par le fait que 77 % des promoteurs de projet ayant pris part au sondage ont établi au moins un nouveau partenariat à la suite de leur participation au programme du BTA. En fait, la plupart d'entre eux en ont établi plus d'un, soit, en moyenne, trois (tableau 7-2). Les partenaires des projets provenaient de tous les secteurs et comprenaient :

- des organismes du secteur privé (33 %);
- des organismes communautaires (75 %);
- des organismes gouvernementaux (36 %).

Tableau 7-2
Nombre moyen de nouveaux partenariats établis

		TA	RAC	TAMT
Partenariats établis avec des:	**Nombre moyen**	**Promoteurs (N=44)**	**Promoteurs (N=41)**	**Promoteurs (N=12)**
Organismes communautaires	3	3	3	1
Organismes sans but lucratif	3	3	5	0
Établissements d'enseignement (universités, collèges, fournisseurs de formation)	2	1	4	0
Organismes du secteur privé	1	1	1	0
Associations industrielles	1	1	1	1
Organismes du gouvernement fédéral	1	0	1	0
Organismes du gouvernement provincial	0	0	0	1
Autres	0	1	0	0
Nombre global moyen de partenariats	**3**	**3**	**4**	**3**

Les personnes-ressources clés conviennent également que le BTA a été efficace pour ce qui est d'amener le secteur privé, les collectivités, les organismes non gouvernementaux et le gouvernement à travailler en collaboration dans le cadre de projets financés par le BTA. On estime que cette efficacité est en partie attribuable au fait que le BTA donne une vue d'ensemble ou une orientation aux organismes communautaires qui parrainent les projets. Les personnes-ressources ont également confirmé que, sans l'obtention d'un financement du BTA pour mener un projet pilote, bon nombre des organismes communautaires n'auraient pas eu les ressources, que ce soit humaines ou financières, pour déterminer avec précision les besoins de la collectivité et offrir par la suite des programmes répondant à ces besoins de façon adéquate.

Autre preuve de l'importance que le BTA accorde à l'établissement de partenariats est le fait que, dans bien des cas, les demandes de financement refusées l'avaient été parce que les objectifs du BTA n'étaient pas respectés et que les partenariats établis n'étaient pas suffisamment nombreux pour l'exécution du projet.

7.2 Obtention de ressources grâce aux partenariats

Selon les études de cas, les sondages auprès des promoteurs et des partenaires des projets ainsi que les entrevues avec les personnes-ressources clés, les partenariats établis dans le cadre des projets financés par le BTA ont permis d'obtenir des ressources de diverses façons, que nous abordons ci-dessous. Les commentaires des promoteurs et des partenaires laissent en outre supposer qu'une grande partie de ces ressources n'auraient pas été consacrées à ces activités en l'absence du BTA. Cela reste toutefois difficile de déterminer avec précision en raison du manque de mécanismes de contrôle dans ce domaine (comme discuté dans la section 5.4.2).

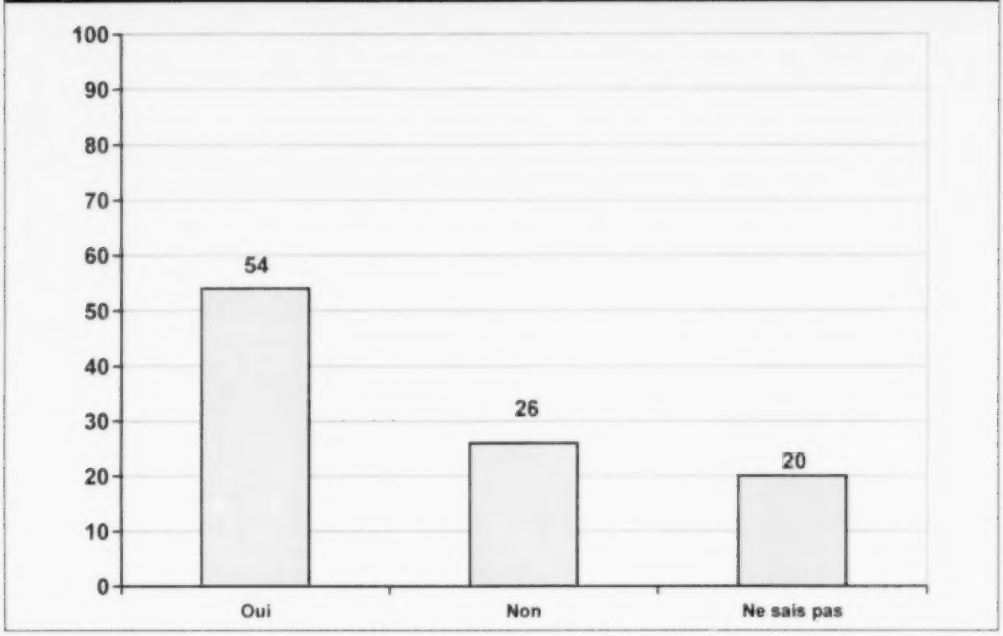
7.2.1 Financement et ressources en nature

Les partenariats établis dans le cadre des projets financés par le BTA ont permis d'aller chercher des fonds et des ressources en nature supplémentaires pour ces projets. Les partenaires ont apporté un appui financier (34 %) et technique (58 %) aux projets. Comme nous en avons parlé à la section 5.4.2, selon les études de cas, il semblerait que pour chaque dollar de financement accordé par le BTA, 1,50 $ ait été versé par les promoteurs et partenaires des projets (tableau 5-3 de la section 5.4.2).

L'information recueillie au moyen des études de cas et des sondages auprès des promoteurs et des partenaires des projets nous révèle également que les partenariats ont permis d'accroître la visibilité et la crédibilité des projets et, bien souvent, d'établir d'autres partenariats et d'obtenir des fonds et des ressources en nature supplémentaires pour le projet. Par exemple, les partenaires du projet Réseau d'apprentissage pour les aînés d'Action retraite Manitoba ont mentionné que le profil des promoteurs du projet, le financement accordé par le BTA et les partenariats déjà établis les avaient encouragés à participer à ce projet. Dans le cas du projet Technologies d'apprentissage assisté par ordinateur à l'intention des adultes, la vaste expertise des partenaires dans le domaine du partenariat a permis d'aller chercher d'autres partenaires.

Dans le cadre du sondage, on a demandé aux promoteurs des projets si le financement qu'ils avaient obtenu du BTA avait encouragé la participation financière d'autres organismes; la majorité des promoteurs ont indiqué que oui (graphique 7-3).

Graphique 7-1
Le financement accordé par le BTA a-t-il encouragé la participation financière d'autres partenaires?



Parmi les technologies apportées aux projets grâce aux partenariats figurent l'accès à Internet (57 %), les sites Web (43 %), les logiciels spéciaux (43 %) et les outils multimédias (33 %) (tableau 7-4).

Tableau 7-3
Technologies fournies par les partenaires des projets

	Initiative TA	Initiative RAC	Initiative TAMT	Total
Internet	54 %	58 %	57 %	57 %
Logiciels spéciaux	45 %	42 %	43 %	43 %
Formation assistée par ordinateur	54 %	15 %	71 %	43 %
Site Web	27 %	50 %	57 %	43 %
Outils multimédias	45 %	25 %	28 %	33 %
Disque compact	45 %		43 %	27 %
Dispositifs spéciaux	27 %	17 %		17 %
Intranet	18 %		28 %	13 %
Vidéoconférence	18 %	17 %		13 %
Web CT/GIS	27 %			10 %
Vidéoconférence à l'aide d'ordinateurs personnels	18 %	8 %		10 %
Technologie sans fil		17 %	14 %	10 %
Numérisation	9 %	8 %		7 %
TV interactive	9 %			3 %

7.2.2 Élaboration du contenu des projets

Les partenariats ont permis d'optimiser le contenu des projets financés par le BTA. En ce qui concerne les principaux avantages des partenariats, la plupart des promoteurs et des partenaires des projets ont indiqué que les partenariats comportaient de nombreux avantages, notamment la mise en commun de connaissances et de compétences (44 %) et l'apport d'idées et de perspectives différentes (24 %) dans le cadre du processus d'élaboration du contenu.

Tableau 7-4
Principaux avantages des partenariats

	Total
Mise en commun des connaissances et compétences	44 %
Public cible plus large	21 %
Davantage de ressources	19 %
Différentes perspectives	16 %
Plus grande efficacité pour ce qui est d'atteindre le public cible	13 %
Plus grand nombre d'idées	8 %
Participation accrue de la part des professionnels et des étudiants	6 %
Plus grande crédibilité	6 %
Davantage de financement	4 %
Impossible d'exécuter le projet sans partenaire	3 %
Visibilité accrue du projet	3 %

Les promoteurs et les partenaires estimaient également que les partenariats avaient :

- facilité la coordination et le partage de l'information (92 %);
- facilité l'élaboration du contenu du projet (78 %);
- permis de relever ou d'établir des pratiques exemplaires (77 %).

Les études de cas nous offrent également des exemples d'optimisation du contenu.

- Dans le cadre du projet *Apprentissage accessible aux adultes professionnels de la santé*, élaboré par la faculté des professions de la santé de l'Université Dalhousie, il a été possible d'obtenir la participation d'un vaste éventail de partenaires, à l'interne (p. ex., cinq départements au sein de la faculté et plusieurs centres de l'université) et à l'externe (p. ex., le Workers' Compensation Board of Nova Scotia), pour aider la faculté à respecter son engagement, qui était d'offrir de la formation à distance en santé et d'accroître l'accessibilité des programmes pour les résidents des collectivités rurales et éloignées.
- Le projet du *Réseau d'apprentissage pour les aînés* a été entrepris par *Action retraite Manitoba*. Afin de veiller à ce que le site *Internet du Réseau renferme un contenu pertinent, Action retraite Manitoba* a établi plusieurs partenariats non officiels avec des organismes de Winnipeg desservant la population des aînés. Elle a par exemple travaillé en partenariat avec la St. Vital Historical Society.

7.2.3 Expansion du réseau de prestation

Les partenariats établis dans le cadre des projets financés par le BTA ont contribué à étendre le réseau de prestation. Les partenariats ont facilité l'exécution des projets grâce à un meilleur accès à un public cible plus vaste, à des utilisateurs finaux et des sites de prestation mieux ciblés, ainsi qu'à du personnel de soutien (bénévoles). On considérait que les partenariats, tant non officiels qu'officiels, avaient permis d'étendre le réseau de prestation des services offerts par le projet.

Dans le cadre de bon nombre de projets, particulièrement ceux des RAC, on a fait appel à des partenariats non officiels pour pouvoir rejoindre les utilisateurs finaux ciblés. Dans ces cas, l'apport en ressources des partenaires était habituellement limité. Leurs contributions consistaient plutôt à présenter les services ou programmes offerts par le projet à leur clientèle. Des partenariats officiels et non officiels ont été établis pour améliorer la prestation des services du projet *Partenaires de la communauté d'apprentissage de Monashee* mené par le Monashee Learning and Training Centre. Plus particulièrement, un partenariat non officiel a été créé avec la Community Schools Association locale afin d'élaborer et de diffuser un guide décrivant les programmes offerts par les deux organismes.

Les partenariats avec des organismes affiliés aux sites du Programme d'accès communautaire (PAC) ont également permis d'accroître l'accessibilité des projets pour les utilisateurs finaux. Cela s'applique tout particulièrement aux projets de l'initiative des Réseaux d'apprentissage communautaires (RAC). 44 % des partenaires de ces projets ayant un lien avec un site du PAC (tableau 7-6). Par exemple, pour le projet *Réseau d'apprentissage pour les aînés d'Action retraite Manitoba*, un partenariat a été établi avec la résidence pour personnes âgées Middle Church Home et l'initiative Communautés branchées pour permettre l'accès aux sites du PAC.

Tableau 7-5
Liens avec des sites du PAC

	TA		RAC		TAMT	
	Promoteurs (N=56)	Partenaires (N=18)	Promoteurs (N=44)	Partenaires (N=27)	Promoteurs (N=14)	Partenaires (N=13)
Oui	5 %	11 %	43 %	44 %	0 %	8 %
Non	95 %	89 %	57 %	56 %	100 %	92 %
Total	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*

Les partenariats ont également permis aux projets financés par le BTA de jouir d'un accès accru au personnel de soutien (bénévoles) pour la prestation des services. Dans le cas de bon nombre de partenariats, le promoteur ou le partenaire fournissait du personnel formé ou des bénévoles pour assurer la prestation des services aux utilisateurs finaux. Par exemple, pour le projet *Réseau d'apprentissage communautaire de Vancouver* du *Vancouver Community Network*, un partenariat avait été établi avec le *Technical Volunteer Web* (TVW). Ce dernier fournissait des bénévoles possédant des connaissances dans le domaine de la technologie et en mesure de donner à tous les autres organismes participant au projet de la formation sur l'utilisation des ordinateurs, y compris l'accès à Internet et l'utilisation du courrier électronique.

7.3 Viabilité des partenariats

Les données recueillies nous permettent de croire que bon nombre des partenariats établis aux fins des projets financés par le BTA se poursuivront sous une forme ou une autre lorsque le financement aura pris fin. Les études de cas et les sondages menés auprès des promoteurs et des partenaires des projets nous montrent bien que ces derniers reconnaissent les contributions de leurs partenaires (p. ex., le financement et les ressources en nature supplémentaires, l'élaboration du contenu du projet et l'expansion des réseaux de prestation). D'autres avantages des partenariats ont été mentionnés dans les sondages, à savoir :

- la mise en commun des connaissances et des compétences (36 %);
- l'élargissement du public cible (21 %);
- l'efficacité accrue pour ce qui est d'atteindre le public cible (13 %);
- une base de ressources accrue pour le projet (20 %).

Comme on reconnaît la valeur de ces partenariats, il semble probable que ces groupes chercheront à trouver des moyens de les maintenir sous une forme ou une autre lorsque l'aide apportée par le BTA aura pris fin.

De plus, 89 % des promoteurs et partenaires des projets qui ont participé aux sondages ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits de leur collaboration avec leurs partenaires pour mettre en œuvre le projet financé par le BTA. On peut donc en déduire qu'ils chercheront à poursuivre leur collaboration.

La majorité (82 %) des promoteurs de projet ont indiqué qu'ils prévoyaient que les partenariats établis aux fins du projet se poursuivraient une fois ce dernier mené à bien. Si l'on se penche plus particulièrement sur les projets financés dans le cadre de l'initiative des TA, qui, de façon générale, avaient pris fin en 1999, 73 % des partenariats auraient été maintenus après le projet.

Les personnes-ressources clés se sont-elles aussi montrées optimistes en ce qui a trait à la viabilité des partenariats créés par l'entremise du BTA. On a souligné que les projets financés par le BTA avaient donné lieu à de nombreux autres projets et, du même coup, à d'autres partenariats en place à l'heure actuelle sans le financement du BTA. Certains pensent que, même si les partenariats ne peuvent être soutenus au moyen d'un financement du BTA, l'essor, les buts communs et les activités découlant du projet engendrent un engagement qui assurera la durabilité des partenariats.

Les personnes-ressources clés ont indiqué que le BTA pourrait contribuer davantage à appuyer le maintien des partenariats en fournissant de l'information aux organismes promoteurs et partenaires sur la façon d'établir des partenariats officiels et d'en assurer la viabilité, puisque ce ne sont pas tous les organismes qui possèdent les compétences et les connaissances nécessaires à cette fin.

7.4 Obstacles aux partenariats

Même si les promoteurs et les partenaires des projets étaient de façon générale satisfaits des partenariats établis pour les fins des projets financés par le BTA, ils ont mentionné un certain nombre d'obstacles à ces partenariats. Les études de cas et les sondages auprès des promoteurs et des partenaires des projets nous montrent que, dans bien des cas, les promoteurs n'ont pas les connaissances nécessaires pour établir des partenariats officiels et les mettre à profit. Ce manque de connaissances a des répercussions tant sur la création que sur le maintien des partenariats et peut mener à des conflits pendant la conception du projet. La situation est particulièrement problématique dans le cas des organismes sans but lucratif et des organismes communautaires.

Certains inconvénients des partenariats mentionnés par les promoteurs et les partenaires viennent appuyer la constatation voulant que le manque d'expérience en matière de partenariat ait des répercussions sur ceux-ci. Les inconvénients cités sont les suivants :

- les problèmes accrus sur le plan de l'organisation et de la logistique;
- un processus de conception de projet considérablement plus lent et nécessitant plus de travail;
- des ruptures de communication.

Les données tirées des études de cas indiquent en outre que les idées contradictoires de ce que sont les objectifs du projet chez les partenaires peuvent avoir une incidence considérable sur les partenariats. Cette situation découle parfois de partenariats qui ne sont pas officialisés de façon adéquate. Les partenaires interviewés dans le cadre des études de cas ont souligné que ces conflits étaient causés, en partie, par des façons de voir différentes et des désaccords au sujet des sphères de responsabilité organisationnelle. À l'opposé, les partenariats efficaces étaient fondés sur des façons de voir et des visions communes.

L'essoufflement des partenaires est un autre obstacle relevé dans les études de cas et les sondages. Des engagements irréalistes et le défaut de fournir les ressources prévues de la part des partenaires se sont répercutés sur la réussite des partenariats, plus particulièrement au sein des organismes sans but lucratif et des organismes communautaires. Le défaut de fournir les ressources prévues semble être lié au fait que le partenaire ne disposait pas de fonds suffisants. Lorsque l'on a demandé aux promoteurs de décrire les principaux inconvénients des partenariats, ils ont indiqué que l'un des grands inconvénients était de travailler avec des partenaires qui ne disposent pas de ressources financières ou humaines suffisantes.

Les retards dans le versement du financement du BTA (c.-à-d. entre la phase de conception et le projet pilote en raison du processus de demande) ont freiné certains projets et abouti à une perte d'intérêt de la part des partenaires. Dans certains cas, les partenaires ont fini par laisser tomber. L'information tirée des études de cas et des entrevues avec les personnes-ressources clés laisse supposer qu'il serait utile d'avoir en place une procédure « accélérée » pour l'obtention du financement entre la phase de conception et le projet pilote dans le cas des projets qui sont déjà en marche. Le problème de la perte d'intérêt des partenaires est plus marqué chez les organismes communautaires,

compte tenu de la nature instable de leur financement interne et de leurs ressources humaines. Le *Vancouver Community Network* (VCN) et le *Bureau des partenariats pour les compétences de pointe* (BPCP) sont des exemples d'organismes qui ont eu de la difficulté à maintenir les partenariats établis au moment de la demande de financement. Dans le cas du VCN, il a fallu créer de nouveaux partenariats lorsque le financement du BTA a finalement été versé, car les partenaires initiaux avaient soit perdu leur financement de contrepartie, cessé leurs activités ou ne disposaient plus des ressources nécessaires pour rémunérer le personnel interne chargé de promouvoir le projet. Le BPCP, pour sa part, a constaté que le retard avait eu un effet sur l'essor du projet et l'application des résultats de la phase de conception. Ce dernier a également eu de la difficulté à conserver ses partenaires, qui ont jugé qu'ils perdaient des occasions intéressantes pendant qu'ils attendaient de voir si la demande allait être acceptée.

Les niveaux de ressources des partenaires constituaient un autre facteur important, puisque ces derniers peuvent décider de repenser leur participation au projet ou simplement de laisser tomber pour s'occuper plutôt de leur mission première lorsque leurs ressources diminuent. Les personnes-ressources clés ont souligné que le principal obstacle à l'établissement et au maintien de partenariats était le financement, plus particulièrement les niveaux de financement des partenaires.

8. Utilisateurs finaux du programme

Cette section traite de l'efficacité des projets financés par le BTA pour ce qui est de cibler les groupes visés par l'équité en emploi.

Les projets financés par le BTA ont été considérablement efficaces pour ce qui est de venir en aide aux groupes visés par l'équité en emploi, mais cela n'a pas été le cas pour tous les groupes. Selon les études de cas, les groupes ciblés par les projets financés comprennent les personnes âgées, les résidants des collectivités rurales ou éloignées, les personnes handicapées et les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation. Par exemple, l'objectif premier de l'initiative L'alphabétisation en milieu de travail comme mesure de sécurité dans l'industrie forestière de l'Alberta Forest Products Association (AFPA) était d'accroître le niveau d'alphabétisation des travailleurs grâce à des connaissances liées à l'industrie, et ce, d'une façon qui ne rebute pas le public cible. Le disque compact permettant l'apprentissage selon le rythme de chacun utilise des méthodes et des outils d'enseignement spéciaux pour aider les travailleurs peu alphabétisés qui, autrement, ne participeraient pas aux cours de formation sur la sécurité donnés en classe.

Les résultats du sondage mené auprès des promoteurs de projet nous indiquent également que les projets financés par le BTA ont été considérablement efficaces pour ce qui est de cibler les groupes visés par l'équité. Par exemple, 59 % des promoteurs ont mentionné que leur projet était destiné aux résidents des régions éloignées ou rurales (tableau 8-1).

Tableau 8-1
Groupes visés par l'équité ciblés par les projets financés par le BTA

	TA	RAC	TAMT	Tous les projets
Résidents de régions éloignées ou rurales	54 %	66 %	54 %	59 %
Femmes	43 %	51 %	23 %	44 %
Jeunes	15 %	62 %	8 %	32 %
Collectivités autochtones	13 %	34 %	8 %	21 %
Personnes âgées	5 %	36 %	8 %	17 %
Minorités visibles	12 %	28 %	–	17 %
Personnes handicapées	12 %	26 %	8 %	17 %

Les promoteurs et les partenaires des projets ont également mentionné divers autres groupes qui avaient été ciblés dans le cadre des projets financés par le BTA, notamment :

- les étudiants;
- les sans-emploi;
- les syndiqués;

- les membres d'associations professionnelles;
- les enseignants, les professeurs et les éducateurs du domaine de la technologie;
- les alphabétiseurs.

Soulignons que bien qu'il semble que les projets financés par le BTA aient été efficaces pour ce qui est de rejoindre les résidents des régions éloignées ou rurales (59 % des promoteurs ont indiqué que leur projet visait ce groupe) et les femmes (44 %), il semblerait que ce n'ait pas été le cas pour certains autres groupes, soit les suivants :

- **Les jeunes mères** : Même si dans le cadre de plusieurs projets on s'est particulièrement efforcé d'offrir des services aux jeunes et aux femmes, on a mentionné que les responsabilités liées aux soins des enfants limitaient souvent la mesure dans laquelle les jeunes mères pouvaient se prévaloir des programmes ou services disponibles. Certains promoteurs et partenaires ont souligné que les programmes devaient être suffisamment souples pour permettre une plus grande participation des jeunes mères. Veiller à ce que l'emplacement du projet soit situé près de services de garderie ou prévoir un « endroit tranquille » où les mères pourraient allaiter ou s'occuper de leurs enfants sont des exemples de mesures qui contribueraient à assurer cette souplesse.
- **Groupes ALS :** Certains promoteurs et partenaires des projets du BTA ont mentionné qu'ils avaient eu de la difficulté à attirer les populations ou clients ALS. Le manque de connaissance de la technologie et les problèmes linguistiques ont été cités comme les principaux obstacles à la participation. On a également mentionné que les populations ALS nécessitaient une formation linguistique et de la formation en informatique afin de pouvoir tirer le maximum des programmes offerts.
- **Clientèle autochtone** : Dans le cas de la clientèle autochtone, les principales ressources qui manquent pour faciliter l'accès aux technologies d'apprentissage seraient l'éducation, la formation des enseignants et l'accès à des ressources financières et techniques. Pour régler ces problèmes, les personnes-ressources étaient d'avis que le BTA devrait adopter une approche plus ciblée afin de rencontrer ces groupes et de créer des liens entre les programmes d'accès communautaires qui leur sont destinés et les programmes du BTA.

Les projets non financés visaient également certains groupes de l'équité, soit :

- les résidents de régions éloignées (55 %);
- les jeunes (44 %);
- les collectivités autochtones (44 %);
- les femmes (39 %).

Les données recueillies nous indiquent que les responsables des projets financés par le BTA se sont efforcés de cerner les besoins des groupes d'utilisateurs finaux ciblés et de répondre à ces besoins, et qu'ils ont fait appel à des solutions novatrices pour adapter les technologies d'apprentissage afin d'en assurer la pertinence pour les utilisateurs. Dans le cadre des études de cas, nous avons relevé diverses méthodes employées pour cerner les besoins des groupes d'utilisateurs finaux ciblés par le projet et répondre à ces besoins. En voici une description.

- Dans le cadre du projet du *Réseau d'apprentissage communautaire de Vancouver*, le *Vancouver Community Network* (VCN) a adapté des portails Internet et de la formation par ordinateur aux besoins de divers groupes d'utilisateurs, dont les personnes âgées, les travailleurs culturels et les résidents des quartiers centraux faisant face à de nombreux obstacles. Dans chacun des cas, le contenu et la présentation du portail Internet étaient fonction du mandat et des besoins de l'organisme partenaire. De plus, des ateliers et des conférences ont été organisés pour décrire l'applicabilité et l'utilisation des technologies d'apprentissage aux utilisateurs finaux et permettre d'assurer que le contenu des portails Internet soit axé sur les participants. En veillant à ce que la technologie soit adaptée aux préoccupations, aux intérêts et aux besoins de la collectivité, le VCN a supprimé une partie des obstacles que doivent surmonter les personnes qui utilisent cette technologie.

  Selon les partenaires du projet, ce dernier a aidé les utilisateurs finaux des façons suivantes :

  - en réduisant l'isolement social (p. ex., en favorisant les contacts avec la famille et les amis);
  - en facilitant l'apprentissage continu (p. ex., en favorisant la confiance en soi et le désir d'apprendre);
  - en aidant les participants à mieux s'adapter au marché du travail (p. ex., en leur enseignant des compétences transférables et en les aidant à chercher un emploi et à constituer des réseaux).

  Le groupe de discussion mené pour ce projet avec des personnes âgées a confirmé que le projet avait aidé ces dernières à réduire leur isolement social en leur enseignant comment communiquer avec leurs amis et les membres de leur famille par courrier électronique, avait permis d'accroître l'interaction sociale au sein du Carnegie Community Centre (où, dans le cadre du projet, on a installé une salle d'ordinateurs accessible au public; les gens qui s'y rendent peuvent apprendre à utiliser l'ordinateur et obtenir de l'aide individuelle de la part des bénévoles du VCN qui se trouvent sur place) et avait intéressé davantage les utilisateurs à acquérir la capacité de se servir des technologies d'apprentissage.

- Dans le cadre du projet *Technologies d'apprentissage assisté par ordinateur à l'intention des adultes*, le Collège Fanshawe a conçu un modèle d'apprentissage mettant en application un processus d'apprentissage assisté par ordinateur pour les apprenants adultes qui font face à différents obstacles ou n'ont qu'un accès limité aux technologies d'apprentissage. Les groupes d'utilisateurs finaux comprenaient les sans-emploi et les travailleurs sous-employés, les parents seuls, les apprenants handicapés, les apprenants ayant un faible niveau d'alphabétisation et les personnes habitant des régions rurales éloignées. Un cours sans unité était offert sur Internet aux apprenants adultes, dont bon nombre étaient membres des groupes visés par l'équité, pour leur permettre d'acquérir des compétences sur l'utilisation d'Internet, des logiciels de téléconférence et d'un réseau audio-tactile (RAT).

  Il n'a pas été possible d'organiser un groupe de discussion formé d'utilisateurs finaux pour cette étude de cas puisque nous ne disposions pas des coordonnées de la majorité des personnes qui avaient suivi le cours. Toutefois, l'étude de cas et le rapport de l'évaluation finale du projet montrent que la participation a permis aux utilisateurs finaux d'améliorer leurs compétences linguistiques ainsi que leur capacité de prendre des décisions, de mener des recherches et de résoudre des problèmes. Le programme a également aidé les utilisateurs à acquérir une meilleure estime d'eux-mêmes et à préciser leur orientation professionnelle. L'un des étudiants avait obtenu son accréditation par l'entremise du programme, et deux autres sont devenus des animateurs dans le cadre d'autres programmes d'apprentissage assisté par ordinateur dans l'un des organismes communautaires.

Les promoteurs et les partenaires des projets qui ont participé aux sondages ont également confirmé que leur projet avait permis de trouver de nouvelles façons d'utiliser les technologies d'apprentissage pour atteindre les publics cibles :

- en facilitant l'élaboration du contenu (78 %);
- en vérifiant l'efficacité des technologies d'apprentissage dans divers cadres (83 %);
- en élaborant, en mettant à l'essai ou en mettant en œuvre de nouveaux modèles d'apprentissage (82 %);
- en réalisant des recherches sur des questions liées aux technologies d'apprentissage (70 %).

Les personnes-ressources clés étaient d'accord pour dire que les projets financés dans le cadre des initiatives des RAC, des TA et des TAMT du BTA ont eu des répercussions positives sur un groupe diversifié d'utilisateurs finaux. On estime que, au sein de la collectivité, l'initiative des RAC contribue à cerner les besoins de la collectivité et à y répondre grâce au financement de la phase de conception de projets et de projets pilotes. L'un des grands points forts du BTA est qu'il facilite la mise en œuvre de programmes qui réunissent des gens qui font face aux mêmes défis, plus particulièrement les groupes provenant de régions rurales et des personnes en transition entre deux emplois. Qui plus est, grâce aux projets financés par le BTA, des techniques ont été mises au point et utilisées pour offrir de nouvelles technologies à des groupes marginalisés qui normalement n'utiliseraient pas de technologies d'apprentissage. Selon les personnes-ressources clés, l'accès aux nouvelles technologies est venu en aide à des groupes d'apprenants adultes tels que les sans-emploi, les travailleurs sous-employés, les travailleurs saisonniers, les personnes ayant de faibles capacités en lecture et en calcul, les groupes à faible revenu, les groupes des Premières nations, les personnes âgées, les mères seules et les résidants de collectivités rurales et de collectivités tributaires de l'industrie primaire. Ces projets ont également aidé les jeunes dans les collectivités. Le *projet d'alphabétisation familiale* et le programme de télé-enseignement en ligne en sciences à l'intention des élèves autochtones sont deux exemples de projets ayant atteint leur public cible mentionnés par les personnes-ressources clés

9. Répercussions du programme du BTA

Cette section porte sur les répercussions du programme du BTA. On y examine la viabilité des projets et l'incidence du programme sur les promoteurs et les partenaires des projets, les utilisateurs finaux et la collectivité. Soulignons toutefois, encore une fois, qu'il est difficile de déterminer avec précision la mesure dans laquelle ces répercussions ne se seraient pas produites sans le BTA en raison de l'absence de mécanismes permettant d'assurer l'incrémentalité des projets et des fonds obtenus (comme discuté à la section 5.4.2).

9.1 Viabilité des projets

Les données recueillies laissent supposer que bon nombre des projets financés par le BTA se poursuivront sous une forme ou une autre lorsque le financement aura pris fin ou ont engendré des extrants ou produits qui continueront d'être utilisés lorsque le financement aura pris fin. L'évaluation de la viabilité des dix projets qui ont fait l'objet d'une étude de cas nous révèle ce qui suit :

- le projet s'est poursuivi ou devrait se poursuivre dans deux des cas;
- cinq projets supposaient des activités de mise au point ponctuelles (p. ex., un essai pilote, la mise à l'essai d'un nouveau modèle d'apprentissage, la conception d'un programme de santé et de sécurité reposant sur la technologie) et venaient tout juste de prendre fin ou devaient prendre fin lorsque le produit final serait terminé, mais le produit de ces projets est utilisé ou devrait être utilisé lorsque le projet aura été mené à bien; et
- dans trois des cas, il était trop tôt pour déterminer si le projet serait viable.

On a demandé aux promoteurs des projets qui ont participé au sondage d'indiquer la mesure dans laquelle leur projet en cours se poursuivrait après l'expiration du financement du BTA. Comme le montre le graphique 9-1, plus des trois quarts (78 %) des promoteurs pensaient que leur projet se poursuivrait sous une forme ou une autre lorsque le financement du BTA aurait pris fin.

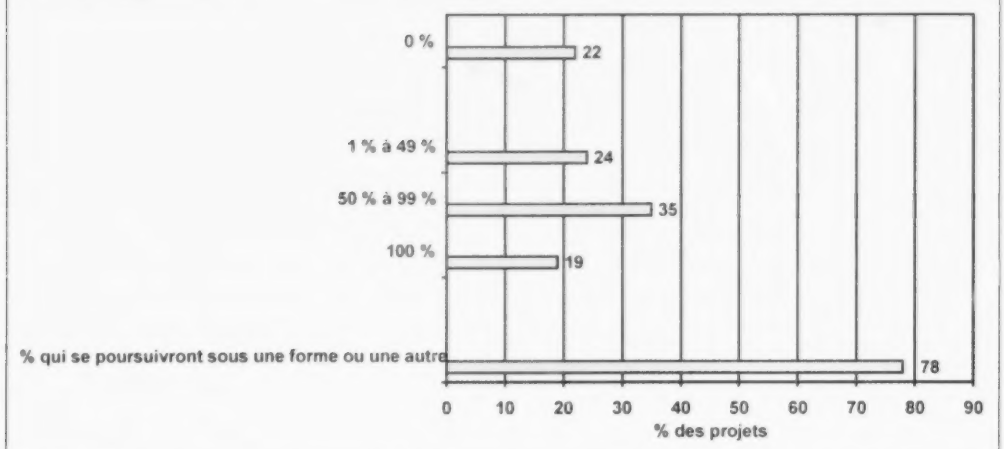
Le graphique montre en outre qu'une proportion considérable des promoteurs (54 %) ont indiqué qu'ils s'attendaient à ce que la part du projet qui se poursuivrait représenterait plus de 50 % des activités financées par le BTA. Environ un tiers (35 %) ont dit que cette part serait de 50 % à 90 % du projet et 19 % ont dit qu'ils prévoyaient que leur projet se poursuivrait dans son intégralité.

Un grand nombre des personnes-ressources clés qui ont participé aux entrevues estimaient qu'il était encore trop tôt pour pouvoir dire si les projets seraient viables. Toutefois, certaines d'entre elles jugeaient que l'on pouvait déjà voir que certains projets seraient viables à long terme alors que d'autres ne le seraient pas. Les personnes-ressources clés ont également mentionné que les projets avaient mené à d'autres nouveaux projets mis en œuvre sans financement du BTA.

De l'avis d'un grand nombre de personnes-ressources, le financement constitue le problème le plus important en ce qui concerne la viabilité. Pour que les projets soient viables, les promoteurs doivent assumer certains des coûts financés à l'heure actuelle par le BTA, ou le BTA ou le gouvernement doivent maintenir leur participation, puisque les ressources sont insuffisantes au niveau local pour soutenir les projets.

Les personnes-ressources clés ont indiqué que le BTA pourrait contribuer davantage à la viabilité des projets en finançant ces derniers sur une période plus longue et en intégrant la notion de viabilité dans les conditions de financement, ce qui éliminerait chez certains promoteurs l'impression que le BTA finance des « projets pilotes » et que le projet se termine dès que le projet pilote est mené à bien.

Graphique 9-1
Proportion du projet original qui devrait se poursuivre



9.2 Répercussions sur les promoteurs et les partenaires des projets

La majorité des promoteurs de projet ont indiqué qu'ils n'auraient pas mené leur projet sans le financement du BTA ou auraient mené un projet de moindre envergure. Comme nous l'avons mentionné à la section 6.4, la majorité (85 %) des promoteurs qui ont participé au sondage ont indiqué qu'ils n'auraient pas entrepris le même projet sans le financement du BTA. Par exemple :

- certains promoteurs ont dit qu'ils auraient obtenu la participation d'un moins grand nombre de partenaires sans le financement du BTA;
- d'autres promoteurs ont indiqué que leur projet aurait été d'une durée moindre;
- plusieurs promoteurs ont mentionné que la portée de leur projet aurait été de beaucoup réduite.

Plusieurs promoteurs de projet ont mentionné que le fait d'avoir obtenu des fonds du BTA avait contribué à assurer que des évaluations adéquates soient effectuées pendant le projet afin de cerner les leçons tirées de l'expérience, ainsi que de déterminer les changements nécessaires, le cas échéant, dans l'exécution du programme.

Les promoteurs des projets ont indiqué que le fait de travailler avec le BTA leur avait permis d'en apprendre davantage sur les technologies d'apprentissage. En plus de l'impact du financement, on a demandé aux promoteurs des projets de donner des détails sur l'incidence que leur collaboration avec le BTA avait eue sur leur propre organisme. Ceux-ci se sont montrés très positifs à l'égard des connaissances acquises dans le cadre de leurs relations avec le BTA. Par exemple, ils ont mentionné avoir accru leurs connaissances sur le plan :

- des nouvelles approches en matière de technologies d'apprentissage (88 %);
- des renseignements sur les technologies d'apprentissage (80 %);
- des tendances en matière d'utilisation des technologies d'apprentissage (59 %).

9.3 Répercussions sur les utilisateurs finaux

Un meilleur suivi des résultats doit être effectué au niveau des utilisateurs finaux. L'évaluation possible des répercussions du programme sur les utilisateurs finaux était très limitée puisque les responsables des projets financés ne sont pas tenus de recueillir des données sur leur clientèle d'utilisateurs finaux et que de telles données n'étaient pas disponibles dans les bases de données administratives du BTA. Le nouveau cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (GAR) comprendra des exigences en matière de collecte des données sur les utilisateurs finaux. Il sera toutefois important de mettre à l'essai les nouvelles méthodes de suivi dans différents cadres afin de s'assurer qu'elles peuvent être appliquées facilement sans répercussions négatives sur l'administration du projet ou la portée du programme.

Les données disponibles révèlent que les projets du BTA ont eu des répercussions positives pour les utilisateurs finaux. Des groupes de discussion ont été tenus pour trois des quatre projets de l'initiative des RAC ayant fait l'objet d'une étude de cas pour tenter de compenser en partie le manque de données sur les utilisateurs finaux. Chacun des groupes était composé de neuf utilisateurs finaux. Voici une description des répercussions positives qui ont été mentionnées.

- *Vancouver Community Network :* Ce projet ciblait les personnes à faible revenu et ayant un faible niveau d'alphabétisation. Le groupe de discussion était formé de personnes âgées. Le projet a eu principalement pour effet sur ces personnes de diminuer leur isolement social en leur apprenant comment se servir d'Internet et du courrier électronique, d'accroître leurs contacts sociaux directs grâce à un centre d'informatique doté de personnel, mis sur pied dans le cadre du projet, et de les intéresser davantage à apprendre comment utiliser les technologies d'apprentissage.

- *Monashee Learning and Training Centre :* Le projet vise à accroître l'accès à l'apprentissage continu ainsi que la présence des entreprises en ligne. Les utilisateurs finaux en ont retiré une plus grande confiance dans leur capacité d'apprendre et une moins grande aversion à l'égard des ordinateurs. Quelques-uns des participants enseignent maintenant au centre.

- *Action retraite Manitoba :* Le projet vise à fournir en ligne aux personnes âgées les renseignements gouvernementaux et communautaires dont elles ont besoin, ainsi que des cours et des programmes de mentorat pour les aider à améliorer leurs compétences en informatique. Les personnes âgées en retirent une diminution de leur isolement social, des activités stimulantes intellectuellement et un sentiment d'indépendance et de réussite.

Comme le montre le tableau 9-2, les promoteurs et les partenaires des projets qui ont participé aux sondages ont indiqué que le financement du BTA avait :

- aidé les travailleurs à tirer parti de la technologie (82 %);
- facilité l'apprentissage continu dans la collectivité (81 %);
- contribué à améliorer la compétence de la main-d'œuvre (77 %).

Tableau 9-2
Opinion des promoteurs et des partenaires des projets — Répercussions des projets sur les utilisateurs finaux relativement à certains points*

	N valide	% En désaccord/ Fortement en désaccord	% Neutre	% D'accord/Fortement d'accord /
Aidé les travailleurs à tirer parti de la technologie.	150	3 %	15 %	82 %
Facilité l'apprentissage continu dans la collectivité.	145	3 %	16 %	81 %
Contribué à améliorer la compétence de la main-d'œuvre.	135	4 %	19 %	77 %
Permis aux travailleurs de participer plus pleinement à la vie de la collectivité.	122	9 %	22 %	69 %
Répondu à des besoins régionaux en matière d'emploi et de compétences.	126	10 %	22 %	68 %
Contribué à la création de possibilités d'emploi dans la collectivité.	118	13 %	33 %	54 %

* Les réponses « Ne sais pas » et « Sans opinion » sont exclues.

Les visites sur place effectuées dans le cadre des études de cas comprenaient également des entrevues avec les promoteurs et les partenaires des projets. Nous y avons recueilli d'autres exemples des avantages des projets financés par le BTA pour les utilisateurs finaux. Nous avons déjà fait mention des deux exemples suivants à la section 6.3.

- *L'alphabétisation en milieu de travail comme mesure de sécurité dans l'industrie forestière* est un projet de l'Alberta Forest Products Association (AFPA) qui vise à concevoir un disque compact afin d'offrir une formation en santé et sécurité aux travailleurs de l'industrie forestière. Il s'adresse à des personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation et résidant dans des collectivités éloignées. Les promoteurs et les partenaires estiment que le produit final permettra aux travailleurs d'acquérir de nouvelles compétences en sécurité, un niveau d'alphabétisation plus élevé et des connaissances en informatique.

- Le Workers Online Reskilling Centre (WORC) du Bureau des partenariats pour les compétences de pointe (BPCP) offre *des possibilités d'apprentissage au moyen de la technologie* aux travailleurs adultes (plus particulièrement des personnes plus âgées en milieu de carrière) qui ont besoin de se perfectionner. Le promoteur et les partenaires estiment que l'utilisation de l'apprentissage au moyen de la technologie dans le secteur culturel et artistique (le premier secteur ciblé par le projet) sera efficace en tant que solution de rechange à faible coût pour la formation sur place, atteindra des groupes des régions rurales et éloignées et permettra aux utilisateurs finaux d'élargir leurs réseaux.

9.4 Répercussions sur la collectivité

D'après les données disponibles, il semble que les projets financés par le BTA aient des répercussions positives pour la collectivité. Les promoteurs et les partenaires des projets ont également mentionné certains avantages des projets financés par le BTA au niveau de la collectivité. Selon eux, les projets financés ont :

- élargi l'accès aux possibilités d'apprentissage (95 %);
- appuyé l'amélioration des capacités des collectivités (82 %);
- sensibilisé davantage la population aux possibilités d'apprentissage (78 %);
- facilité l'acquisition d'une expertise communautaire en matière de technologies d'apprentissage (74 %);
- contribué à développer l'infrastructure technologique des collectivités (66 %).

Le programme du BTA a contribué à améliorer l'accessibilité des technologies d'apprentissage. Près de la moitié (44 %) de tous les projets menés dans le cadre de l'initiative des RAC étaient directement reliés, par l'entremise d'un partenaire ou d'un promoteur, à un site du PAC. De plus, en finançant des projets mis en œuvre par des collèges ou des instituts communautaires (22 %) et des organismes sans but lucratif (38 %) qui desservent la collectivité, le BTA a contribué à accroître encore davantage l'accès aux technologies d'apprentissage. En ce qui concerne les nombreux objectifs des projets financés dans le cadre de l'initiative des RAC, soulignons que la plupart visaient à accroître les capacités à apprendre (23 %), à réduire les obstacles (23 %) ou à améliorer l'accès aux technologies (27 %).

Les études de cas nous ont permis de recueillir des exemples précis de projets financés par le BTA qui ont accru l'accessibilité des technologies d'apprentissage en offrant des possibilités d'apprentissage au moyen de diverses technologies.

- Programme *Apprentissage accessible aux adultes professionnels de la santé* (*Université Dalhousie*) : Ce projet visait, par l'entremise de la faculté des professions de la santé, à offrir des cours à distance aux étudiants de 1er, 2^{e} et 3^{e} cycles en faisant appel à la téléconférence, au courrier électronique et à Internet ou à l'apprentissage en direct.

- *Technologies d'apprentissage assisté par ordinateur à l'intention des adultes* (*Collège Fanshawe*) : Ce projet a fait appel à une stratégie d'évaluation et de reconnaissance des acquis (ERA) ainsi qu'à diverses technologies (p. ex., Internet, logiciel de téléconférence et *réseau audio-tactile* (RAT)) pour aider les groupes visés par l'équité à acquérir de nouvelles compétences techniques. Les groupes d'utilisateurs finaux comprenaient :

  - les sans-emploi et les travailleurs sous-employés;
  - les femmes et les parents seuls;
  - les apprenants handicapés;
  - les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation ou de compétence en anglais; et
  - les résidents de régions éloignées ou rurales.

10. Conclusions et points à améliorer

Cette section résume les principales constatations issues de l'évaluation ainsi que les points qui demandent à être améliorés.

10.1 Résumé des principales constatations

On confirme la nécessité d'un programme national qui encourage l'utilisation des technologies d'apprentissage pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences techniques et le perfectionnement, particulièrement dans les petites collectivités isolées. À l'heure actuelle, le BTA semble être presque le seul programme au Canada à financer des projets qui relient les technologies d'apprentissage à la formation hors établissement d'enseignement, comme l'apprentissage communautaire ou l'apprentissage continu, tout en étant axé de façon générale sur le perfectionnement et la formation orientée sur l'innovation.

Les intervenants considèrent également que le financement du BTA est toujours nécessaire et que les objectifs du programme sont encore valables. Ils estiment que le gouvernement fédéral et le BTA seront appelés à jouer un rôle important dans :

- la mise en place de l'infrastructure et l'accès à cette dernière;
- l'établissement et le maintien de partenariats
- l'apport d'une aide financière et de financement.

Des organismes très divers ont obtenu du financement du BTA. Parmi les catégories d'organismes ayant présenté une demande de financement et obtenu des fonds du BTA figurent les établissements d'enseignement (39 %), les groupes professionnels (28 %), les organismes sans but lucratif (24 %), les institutions publiques (7 %) et les groupes autochtones (2 %).

Le BTA a contribué à établir des partenariats avec le secteur privé, les organismes communautaires et les organismes non gouvernementaux. L'analyse des données recueillies au moyen des études de cas et des sondages révèle que le financement accordé par le BTA a favorisé l'établissement de partenariats en permettant, par exemple, la conception du projet ou l'expansion de la portée et de l'incidence du projet. Selon le sondage auprès des promoteurs, 77 % de ces derniers ont établi au moins un nouveau partenariat à la suite de leur participation au programme du BTA, la plupart d'entre eux en ayant établi plus d'un. Parmi les partenaires des projets figurent les organismes communautaires (75 %) et le secteur privé (33 %).

Selon les promoteurs des projets, l'efficacité du BTA pour ce qui est d'établir des partenariats est attribuable à l'importance qu'il accorde à la stratégie des partenariats et à sa capacité de donner une orientation aux organismes communautaires qui souhaitent utiliser les technologies d'apprentissage.

Les contributions des partenaires prennent diverses formes. Ils ont, entre autres choses, fourni des fonds supplémentaires, apporté des ressources en nature, participé à l'élaboration du contenu et contribué à étendre les réseaux de prestation. Selon les études de cas, pour chaque dollar de financement accordé par le BTA, les promoteurs et les partenaires des projets ont contribué en moyenne 1,50 $.

Les projets financés par le BTA ont contribué à accroître l'accessibilité et l'utilisation des technologies d'apprentissage pour un grand nombre de groupes visés par l'équité en emploi. Le BTA a financé des projets visant à promouvoir les technologies d'apprentissage grâce à la conception, à la mise à l'essai et à l'utilisation d'un vaste éventail de technologies (y compris la formation assistée par ordinateur, Internet, la conception, l'utilisation ou la mise à l'essai d'un site Web et la conception de logiciels spéciaux ou de disques compacts). Par exemple, parmi les nombreux objectifs des projets financés dans le cadre de l'initiative des RAC, on compte la réduction des obstacles (23 %), l'amélioration des capacités d'apprendre (23 %) et l'accroissement de l'accessibilité des technologies (27 %).

Selon les données recueillies, les projets financés par le BTA ont été considérablement efficaces pour ce qui est d'atteindre les groupes visés par l'équité en emploi (p. ex., les résidents des régions éloignées ou rurales, les femmes, les jeunes, les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation, les personnes âgées et les personnes handicapées). Il semblerait également que, dans le cadre de ces projets du BTA, on ait tenté de cerner les besoins des utilisateurs finaux ciblés et d'y répondre.

Les données disponibles sur les répercussions des projets du BTA sur les utilisateurs finaux indiquent que ces derniers ont retiré des avantages des projets. Selon les groupes de discussion tenus avec des utilisateurs de trois des quatre projets de l'initiative des RAC ayant fait l'objet d'une étude de cas, parmi ces répercussions figurent une plus grande confiance en ses capacités d'apprendre et d'utiliser un ordinateur ainsi qu'un moins grand isolement social. Selon le sondage mené auprès des promoteurs de projet, les projets financés par le BTA ont permis d'accroître l'accès aux technologies d'apprentissage et d'aider les travailleurs à tirer parti de la technologie (82 %), de faciliter l'apprentissage continu dans la collectivité (81 %) et d'améliorer la compétence de la main-d'œuvre (77 %).

Le financement accordé par le BTA semble être un facteur important pour la conception de projets visant l'utilisation de la technologie pour favoriser l'apprentissage. Seulement 6 % des projets non financés ont été mis en œuvre intégralement malgré tout, et un autre 28 % ont été menés dans une ampleur moindre. Les autres 66 % ont été abandonnés. L'absence d'une autre source de financement est la principale raison invoquée par les auteurs d'une demande de financement refusée qui ont abandonné leur projet.

Selon les données recueillies, il semble que les partenariats et les projets mis sur pied par l'entremise du BTA se poursuivront sous une forme ou une autre lorsque le financement sera arrivé à terme. On constate que les promoteurs et les partenaires des projets reconnaissent les contributions apportées par les partenaires (p. ex., fonds supplémentaires, ressources en nature, élaboration du contenu, réseaux de prestation étendus). De plus, les promoteurs et les partenaires se montrent très satisfaits de leur

expérience de collaboration. Cela étant, il est donc probable que ces groupes tenteront de trouver des moyens de maintenir une forme quelconque de partenariat lorsque le financement du BTA aura pris fin.

À l'appui de cette conclusion, le sondage mené auprès des promoteurs de projet révèle que la majorité (82 %) d'entre eux s'attendaient à ce que les partenariats établis aux fins du projet financé par le BTA se poursuivent après la fin du projet. L'expérience relative aux projets financés dans le cadre de l'initiative des TA, qui, en général, se sont terminés en 1999, vient également corroborer cette conclusion (73 % des partenariats auraient été maintenus une fois le projet terminé).

Il semble également que bon nombre des projets se poursuivront sous une forme ou une autre ou ont mené à des extrants ou produits qui seront utilisés lorsque l'aide du BTA aura pris fin. Par exemple, pour les dix études de cas menées, le projet s'est poursuivi ou devrait se poursuivre dans deux cas, le projet portait sur des activités de développement ponctuelles visant à produire des extrants ou produits déjà utilisés ou qui devraient être utilisés une fois le projet terminé dans cinq cas et, dans les trois autres cas, il est encore trop tôt pour déterminer si le projet sera viable. De même, plus des trois quarts (78 %) des promoteurs ayant participé au sondage pensent que leur projet se poursuivra sous une forme quelconque après le financement du BTA.

10.2 Points à améliorer

L'objectif général doit être revu en fonction des réalités avec lesquelles doit composer le programme. Le BTA a été mis sur pied avec un budget annuel de six millions de dollars. Son objectif actuel — réduire le fossé socio-économique qui existe entre les personnes qui possèdent des compétences en informatique et celles qui n'en ont pas — est de portée très vaste. Cet objectif doit être modifié pour devenir un objectif réalisable pour un programme doté d'un budget limité. On pourrait par exemple lui donner pour objectif d'améliorer les compétences en informatique des utilisateurs finaux et d'atténuer la réticence ou l'incapacité de ces derniers à utiliser les nouvelles technologies.

Il faut adopter des mesures de contrôle pour assurer l'incrémentalité des fonds obtenus par les projets financés par le BTA et éviter les chevauchements et doubles emplois. Même si l'information recueillie démontre que les projets financés par le BTA obtiennent des fonds supplémentaires, le programme actuel ne comprend pas de mesures de contrôle pour s'assurer de l'incrémentalité de ces fonds (c.-à-d. qu'ils n'auraient pas été utilisés pour des activités semblables en l'absence du programme).

Le programme devrait pouvoir démontrer qu'il dispose de mécanismes pour assurer, dans la mesure du possible, l'incrémentalité des fonds obtenus et éviter de financer des projets qui auraient été menés sans le BTA. Une façon de procéder serait d'exiger des promoteurs qu'ils certifient l'incrémentalité de leur projet (c.-à-d. que le projet n'aurait pu être mis en œuvre sans le financement du BTA).

De même, étant donné que certains projets refusés ont obtenu des fonds d'autres sources, il faut que le programme soit en mesure de démontrer qu'il est doté de mécanismes pour empêcher, ou du moins limiter, les chevauchements ou doubles emplois avec des activités financées par d'autres sources (p. ex., en coordonnant ses activités avec les ONG, d'autres paliers de gouvernement, etc.).

Bien que le BTA arrive à venir en aide aux groupes désignés par l'équité en emploi, des efforts plus grands pourraient être nécessaires pour mieux desservir certains groupes. Bien que les programmes financés par le BTA aient été assez efficaces à l'endroit des personnes vivant dans des régions éloignées ou rurales, des femmes et des personnes âgées, son efficacité est moins grande en ce qui concerne les collectivités autochtones, les jeunes mères et les populations dont l'anglais est la langue seconde. Une initiative ciblée pourrait être nécessaire pour les groupes autochtones plus particulièrement afin de tenir compte des multiples questions soulevées par la prestation de services à cette population.

Il y a lieu d'améliorer le suivi des résultats au niveau des utilisateurs finaux. Des mesures devraient être prises pour assurer un suivi des utilisateurs finaux. On pourrait, par exemple, demander aux participants aux projets de s'inscrire auprès du personnel responsable du projet. Les exigences relatives à la collecte de données seront incluses dans le nouveau cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats. Il importera toutefois de mettre à l'essai les nouvelles méthodes de suivi dans divers cadres afin de s'assurer qu'elles sont faciles à appliquer et n'entraînent pas de répercussions sur l'administration des projets par les promoteurs ni sur la portée des projets.

Les promoteurs et les partenaires des projets n'ont pas suffisamment d'expérience en matière de partenariat. Les partenariats requièrent des ressources considérables et posent des difficultés particulières pour les organismes qui n'ont pas les connaissances nécessaires pour former des partenariats officiels et les mettre à profit (c.-à-d. les organismes sans but lucratif et communautaires). Ce manque de connaissances et d'expérience se répercute tant sur l'établissement que sur le maintien de partenariats et peut mener à des conflits pendant la conception du projet. De façon générale, les organismes aimeraient obtenir du BTA une orientation et une aide accrues dans le domaine des partenariats.

Les niveaux de l'effectif et le roulement du personnel du BTA ont eu des effets sur le programme. Certains estiment que le BTA ne dispose pas d'un personnel suffisant pour gérer les projets actuels. En outre, le roulement du personnel élevé au sein du BTA a créé l'impression que les employés ne connaissent pas suffisamment bien le programme ou les technologies d'apprentissage. Les promoteurs de projet aimeraient en général avoir une plus grande interaction avec le personnel du BTA et recevoir de ce dernier une orientation accrue.

Nombreux sont ceux qui pensent que le BTA devrait affecter davantage de ressources pour approfondir et diffuser les pratiques exemplaires et les leçons tirées de l'expérience. On considère que le BTA peut agir en tant que dépôt de données dans le domaine de l'information relative aux technologies d'apprentissage, de la recherche et des constatations issues des projets. Les intervenants aimeraient également que l'on mette en place des

mécanismes permettant une interaction accrue entre les promoteurs de projet, ainsi qu'un plus grand partage de l'information, que ce soit entre initiatives ou au sein de ces dernières.

Les retards dans le versement du financement accordé par le BTA (c.-à-d. entre la phase de conception et la phase pilote et découlant du processus de demande) freinent les projets et entraînent une diminution de l'intérêt des partenaires pouvant aller jusqu'à l'abandon du projet. Les personnes-ressources et les promoteurs suggèrent la mise en place d'un processus « accéléré » pour l'obtention du financement entre la phase de conception et la phase pilote pour les projets qui sont déjà en marche. Le problème de la diminution de l'intérêt de la part des partenaires est plus prononcé dans les cas où des organismes communautaires participent au projet étant donné la nature instable de leur financement interne et de leurs niveaux de ressources humaines.

Bibliographie

Anonyme. http://www.worldbank.org/poverty/scapital/index.htm.

Anonyme. http://www.est.gov.on.ca/english/fp/fund_aindex.html.

Anonyme. http://www.teluq.uquebec.ca/webtelqu/index.html.

Anonyme. http://cours.telecampus.edu/subjects/index.cfm.

Anonyme. http://olt-bta.hrdc.gc.ca/CLN/whatsnew_e.html

Cape Breton County Stakeholders Assembly on the Economy. *Report on Deliberations: Suggested Framework for a Cooperative Action Plan on the Acute Economic Challenges of Cape Breton County*, 1998.

GURSTEIN, Michael. *Literature Review: The Use of Learning Technologies in Canada*, rédigé pour l'évaluation sommative du Bureau des technologies d'apprentissage, Développement des ressources humaines Canada, Bureau des technologies d'apprentissage, mars 2002.

PORTER, Michael E. *L'avantage concurrentiel des nations*, InterÉditions, Paris, 1993.

SCIADAS, George. *La fracture numérique au Canada*, Statistique Canada, n° 56F0009XIF au catalogue, 2002.

Annexe A
Grille d'évaluation

Questions de l'évaluation	Indicateurs	Méthode
1. Les objectifs et le mandat du BTA sont-ils toujours pertinents compte tenu de la situation actuelle? Est-il réaliste d'avoir pour but de combler le fossé numérique? Quel devrait être le rôle du gouvernement fédéral à l'avenir?	• Opinion d'experts du domaine des technologies d'apprentissage • Analyse des besoins du public cible • Évaluation de la situation des technologies d'apprentissage, des lacunes et des tendances en la matière • Disponibilité de l'infrastructure technique (ordinateurs, réseaux, branchement à Internet, systèmes de soutien technique, sites du PAC)	• Examen de documents • Entrevues • Sondage auprès des promoteurs • Sondage sur les projets non financés • Sondage auprès des partenaires et des dirigeants de la collectivité • Groupe d'experts
2. Comment et dans quelle mesure le BTA contribue-t-il à la conception et à l'utilisation de technologies d'apprentissage au Canada? Le programme permet-il d'améliorer la capacité des Canadiens de s'adapter aux besoins du marché du travail?	• Observations des promoteurs et des partenaires • Observations des utilisateurs finaux • Répartition des projets financés dans le cadre des initiatives des TA et des RAC - niveaux de financement - cadres (foyer, milieu de travail, centres d'apprentissage communautaires) - utilisateurs finaux - différences régionales • Sommaire des forums sur les politiques • Opinion d'experts du domaine des technologies d'apprentissage • Perspective régionale - bien-être socio-économique - pénuries d'emplois et besoins - compétences en demande - ressources, capacités et infrastructure • Technologies d'apprentissage conçues et utilisées sans financement du BTA - cadres (foyer, milieu de travail, centres d'apprentissage communautaires) - utilisateurs finaux - perspective régionale	• Examen de documents et analyse de données administratives • Entrevues • Sondage auprès des promoteurs • Études de cas (avec groupes de discussion) • Sondage sur les projets non financés • Sondage auprès des partenaires et de la collectivité

Questions de l'évaluation	Indicateurs	Méthode
3. Quelle a été l'efficacité du BTA en ce qui concerne l'établissement de partenariats avec le secteur privé, les collectivités, les organismes non gouvernementaux (ONG) et les gouvernements? Les partenaires ont-ils contribué à l'expansion des réseaux de prestation et à l'élaboration du contenu? Quels sont les principaux facteurs de réussite dans l'établissement de partenariats et les principaux obstacles à ceux-ci?	• Observations des promoteurs et des partenaires • Rôle des bénévoles, du personnel et des autres ressources communautaires • Nombre de partenaires participants et rôles • Contribution au projet en ressources • Avantages et inconvénients du partenariat • Réseaux étendus • Nombre de nouveaux réseaux • Participation des organismes communautaires • Preuve de synergie entre les projets du BTA dans la collectivité ou ailleurs	• Examen de documents et analyse de données administratives • Entrevues • Sondage sur les projets financés • Études de cas • Sondage sur les projets non financés • Sondage auprès des partenaires
4. Qui sont les apprenants adultes auxquels le BTA vient en aide et où sont-ils? Font-ils partie des groupes visés par l'équité en emploi? A-t-on répondu à leurs besoins? Quels genres d'activités, de services, d'outils et de méthodes ont été fournis pour répondre à leurs besoins?	• Observations des promoteurs et des partenaires • Répartition des projets financés dans le cadre des initiatives des TA et des RAC - niveaux de financement - cadres (foyer, milieu de travail, centres d'apprentissage communautaires) - utilisateurs finaux - différences régionales - participation des utilisateurs finaux	• Examen de documents et analyse des données administratives • Entrevues • Sondage sur les projets financés • Étude de cas (avec groupe de discussion) • Sondage auprès des partenaires et des dirigeants de la collectivité
5. Les projets financés ont-ils permis de démontrer l'applicabilité et l'efficacité de l'innovation dans l'utilisation des technologies et des modèles d'apprentissage? Plus particulièrement : - Dans divers cadres, tels que le milieu de travail, les centres d'apprentissage communautaires et le foyer? - Pour les personnes ayant des besoins spéciaux en matière d'apprentissage ou faisant face à des obstacles en ce domaine (faible revenu, monoparentalité, chômage, temps partiel et décrochage scolaire)? Dans quelle mesure les projets financés par le BTA ont-ils été utilisés ailleurs comme modèles?	• Observations des promoteurs et des partenaires • Répartition des projets financés dans le cadre des initiatives des TA et des RAC - niveaux de financement - cadres (foyer, milieu de travail, centres d'apprentissage communautaires) - utilisateurs finaux - différences régionales • Connaissance accrue des possibilités en matière de technologies d'apprentissage • Évaluation de l'efficacité par les partenaires	• Examen de documents et analyse des données administratives • Entrevues • Sondage sur les projets financés • Étude de cas (avec groupe de discussion) • Sondage sur les projets non financés • Sondage auprès des partenaires et des dirigeants de la collectivité • Groupe d'experts

Questions de l'évaluation	Indicateurs	Méthode
6. Les projets et partenariats créés par l'entremise du BTA sont-ils viables? L'organisme aurait-il été en mesure de réaliser les mêmes progrès quant à l'adoption des technologies pour favoriser l'acquisition de compétences sans le financement du BTA?	• Observations des promoteurs et des partenaires • Importance relative du financement du BTA - nouvelles ressources engagées • Expertise technique mise au point • Projet appuyé par l'entremise d'un site du PAC (RAC) • Prolongation du projet au-delà de la date d'expiration du financement du BTA - durée - proportion des activités se poursuivant - niveau de collaboration entre partenaires - fréquence des réunions	• Analyse de données administratives • Entrevues • Sondage sur les projets financés • Études de cas • Sondage sur les projets non financés • Sondage auprès des partenaires
7. Qu'a fait le BTA pour promouvoir les technologies d'apprentissage? A-t-il contribué à accroître la mise en commun des connaissances et la sensibilisation relativement à l'utilisation efficace des technologies d'apprentissage et des nouvelles approches?	• Observations des promoteurs et des partenaires • Répartition des projets de sensibilisation financés par le BTA - niveaux de financement - cadres (ateliers, séminaires, forums, produits promotionnels, bases Web, outils des technologies d'apprentissage) - public cible - différences régionales	• Examen de documents et analyse des données administratives • Entrevues • Sondage sur les projets financés • Étude de cas • Sondage sur les projets non financés • Sondage auprès des partenaires et des dirigeants de la collectivité
8. Dans quelle mesure le BTA a-t-il contribué à une amélioration de l'accessibilité des technologies d'apprentissage (selon les groupes d'utilisateurs finaux, les groupes visés par l'équité en emploi et les régions)? Les partenaires et les réseaux sont-ils mieux en mesure de desservir les clients au moyen des technologies d'apprentissage?	• Observations des promoteurs et des partenaires • Répartition des projets financés dans le cadre des initiatives des TA et des RAC - niveaux de financement - cadres (foyer, milieu de travail, centres d'apprentissage communautaires) - utilisateurs finaux - différences régionales • Analyse comparative des sites du PAC et des collègues communautaires qui ont obtenu un financement du BTA avec ceux qui n'en ont pas obtenu	• Examen de documents et analyse des données administratives • Entrevues • Sondage sur les projets financés • Étude de cas • Sondage sur les projets non financés • Sondage auprès des partenaires et des dirigeants de la collectivité

Questions de l'évaluation	Indicateurs	Méthode
9. Quels sont les coûts rattachés à chacune des catégories de projets financés par le BTA et comment se comparent-ils aux projets non financés par le BTA? Le modèle de gestion du BTA est-il efficace par rapport au coût?	• Observations des promoteurs et des partenaires • Opinion d'experts du domaine des technologies d'apprentissage • Analyse comparative des sites du PAC et des collègues communautaires qui ont obtenu un financement du BTA avec ceux qui n'en ont pas obtenu	• Examen de documents et analyse des données administratives • Entrevues • Sondage sur les projets financés • Étude de cas • Sondage sur les projets non financés • Sondage auprès des partenaires et des dirigeants de la collectivité

Annexe B
Sommaire des études de cas

Cette annexe offre un aperçu des principales questions et constatations relevées dans le cadre des dix visites de projet effectuées aux fins de cette évaluation. Soulignons que, en raison des différences entre les projets (c.-à-d. certains étaient en marche depuis un ou deux ans, alors que d'autres ne l'étaient que depuis quelques mois et d'autres encore avaient pris fin), il n'a pas été possible de cerner les résultats et les obstacles pour tous les projets.

Les points suivants sont traités :

- survol du projet;
- population cible / groupe client;
- besoins des clients (objectifs du projet);
- mesure dans laquelle les besoins des clients et les objectifs du projet ont été respectés;
- obstacles ou facteurs ayant un effet sur la réalisation des objectifs;
- autres questions.

Tableau B-1
Sommaire des études de cas : Projets de l'initiative des Technologies d'apprentissage (TA)

Projet/question	*Université Dalhousie* — Apprentissage accessible aux adultes professionnels de la santé : utilisation interactive de la technologie	*Collège Fanshawe* — Technologie d'apprentissage assisté par ordinateur à l'intention des adultes	*Université Royal Road* — Apprentissage du service communautaire
Survol du projet	➢ Formation à distance pour les professionnels de la santé de quatre écoles/un programme ➢ Investissement dans des systèmes technologiques pour appuyer la formation à distance ➢ Relever les points forts et les points faibles du télé-apprentissage pour les professionnels de la santé	➢ Mener un essai pilote et étudier l'efficacité de l'apprentissage au moyen de la technologie pour les groupes qui font habituellement face à des obstacles ou ont un accès limité aux technologies d'apprentissage ➢ Doter la collectivité de la capacité et du savoir-faire voulu pour offrir de la formation assistée par ordinateur aux populations défavorisées (« former les formateurs »)	➢ Télé-apprentissage pour les personnes qui œuvrent dans le service communautaire (c.-à-d. le secteur sans but lucratif) en vue de l'obtention d'un diplôme de niveau supérieur (maîtrise) ➢ Visait à la fois les étudiants et les organismes sans but lucratif ➢ Supposait un travail de mentorat considérable (étudiants et organismes) ➢ Permettre aux étudiants et aux mentors de mettre en commun leurs connaissances et leurs expériences d'un bout à l'autre du pays
Population cible / groupes clients	➢ Professionnels de la santé situés à l'extérieur de Halifax ➢ 38 % des étudiants habitaient des localités rurales	➢ Sans-emploi / travailleurs sous-employés ➢ Femmes / parents seuls ➢ Apprenants handicapés ➢ Personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation ➢ Habitants des régions rurales qui ne disposaient pas de l'infrastructure informatique ou technologique nécessaire	➢ Personnes œuvrant pour des organismes sans but lucratif ➢ Apprentissage communautaire (programme de formation à distance)
Besoins des clients / objectifs du projet	➢ Permettre aux professionnels de la santé de se perfectionner ou d'améliorer leurs compétences sans nécessairement avoir à déménager ➢ Donner accès au programme aux habitants de régions rurales ou éloignées ➢ Permettre aux clients des agglomérations situées à l'extérieur de Halifax de participer au programme	➢ Fournir à des groupes qui n'ont habituellement pas accès à des ordinateurs et aux technologies d'apprentissage une formation et du perfectionnement assistés par ordinateur ➢ Réduire les obstacles à l'utilisation des technologies d'apprentissage informatisées ou accroître la connaissance de ces technologies ➢ Permettre le perfectionnement ou l'acquisition de compétences à un rythme et à un moment qui conviennent aux utilisateurs (modèle de formation flexible)	➢ Ce projet a été mis sur pied pour vérifier l'efficacité de l'apprentissage à distance pour les personnes œuvrant dans le secteur sans but lucratif. ➢ Projet conçu et mis en œuvre en 1996; était considéré comme un projet pilote sur l'utilisation de modèles d'apprentissage à distance pour l'Université Royal Roads

Tableau B-1
Sommaire des études de cas : Projets de l'initiative des Technologies d'apprentissage (TA)

Projet/question	*Université Dalhousie* — Apprentissage accessible aux adultes professionnels de la santé : utilisation interactive de la technologie	*Collège Fanshawe* — Technologie d'apprentissage assisté par ordinateur à l'intention des adultes	*Université Royal Road* — Apprentissage du service communautaire
Mesures dans laquelle les objectifs du projet ont été respectés	➢ L'information disponible sur les utilisateurs finaux était limitée, mais les rapports d'évaluation indiquent un niveau de soutien élevé à l'égard du projet de la part des étudiants et du personnel ➢ Selon les données relatives à l'inscription, une proportion élevée (38 %) des étudiants provenaient de localités rurales ou éloignées ➢ Les étudiants et le personnel connaissaient plus ou moins bien les technologies, ce qui a posé quelques difficultés	➢ Selon l'évaluation du projet, ce dernier a été de façon générale efficace pour ce qui est d'amener les utilisateurs finaux aux centres et d'offrir aux groupes « marginalisés » une autre méthode pour acquérir des compétences ou se perfectionner ➢ Les partenariats rattachés à ce projet ont créé des synergies considérables avec d'autres organismes d'apprentissage communautaires (la portée du projet était considérée comme très vaste) ➢ Des observations non scientifiques confirmaient le succès des étudiants, certains ayant par la suite poursuivi leurs études, arrêté leur choix sur une carrière ou trouvé un travail	➢ Étant un nouveau projet pilote mené dans une nouvelle université (Royal Roads n'était une université publique que depuis 1996), le projet a été caractérisé par de nombreux problèmes de mise au point, y compris des lacunes sur le plan de la structure et des possibilités d'interaction limitées entre étudiants et personnel enseignant ➢ Selon l'information obtenue dans le cadre de l'étude de cas, certains étudiants avaient une opinion positive du programme, alors que d'autres ont été déçus. Certaines des lacunes du programme pourraient être attribuées à la technologie limitée en place en 1996 (les branchements Internet haute vitesse n'étaient pas fréquents, rendant ainsi l'accès à l'information sur le Web plutôt lent) ainsi qu'au manque d'expérience du personnel enseignant en matière d'enseignement en ligne. ➢ On a souligné que le programme avait contribué au partage d'information entre étudiants du secteur sans but lucratif et engendré des « partenariats » entre mentors et étudiants.

Tableau B-1
Sommaire des études de cas : Projets de l'initiative des Technologies d'apprentissage (TA)

Projet/question	*Université Dalhousie* — Apprentissage accessible aux adultes professionnels de la santé : utilisation interactive de la technologie	*Collège Fanshawe* — Technologie d'apprentissage assisté par ordinateur à l'intention des adultes	*Université Royal Road* — Apprentissage du service communautaire
Obstacles/facteurs ayant eu un effet sur la réalisation des objectifs	➢ Le personnel enseignant et les étudiants connaissaient mal la technologie ➢ Au départ, le ratio étudiant-personnel enseignant était trop élevé (1 pour 25 à 30; aurait dû être de 1 pour 18 à 20) ➢ Les professionnels de la santé ont quand même besoin de formation pratique pour accélérer le processus sur certains points	➢ La technologie n'était pas disponible/au point/appropriée pour les personnes handicapées (malentendants, malvoyants) ➢ Les personnes possédant de faibles compétences en informatique avaient besoin d'un soutien « pratique » considérable (la technologie ne pouvait être offerte sans un soutien important, surtout pour les personnes qui l'utilisaient pour la première fois) ➢ Le promoteur du projet a souligné que l'établissement et le maintien des partenariats avaient demandé une quantité considérable de temps et de travail	➢ La technologie n'était pas très avancée ➢ Le personnel enseignant n'avait pas l'habitude des méthodes de formation à distance ➢ Le programme ne comportait pas de mécanismes pour prévoir plus de temps entre le personnel enseignant et les étudiants individuellement
Autres questions	➢ Les projets financés par le BTA ont démontré qu'une collaboration entre programmes était possible dans le domaine de l'apprentissage en direct ➢ On considère que le projet a agi comme catalyseur pour la mise en place d'autres projets de formation à distance dans l'université ➢ Le projet s'est poursuivi sans le financement du BTA, mais dans une forme plus limitée, et les partenaires cherchent d'autres sources de financement	➢ Dans l'ensemble, on considère que le programme a aidé les utilisateurs finaux à améliorer leur estime d'eux-mêmes et à établir des objectifs professionnels ➢ Il a été souligné que la technologie ne devrait pas être considérée comme un moyen de remplacement de l'enseignement classique, mais plutôt comme un complément au modèle d'apprentissage classique (de la formation ou de l'aide « face à face » serait tout de même nécessaire pour les utilisateurs finaux visés par le projet, soit les sans-emploi, les parents seuls, les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation, etc.). La technologie a cependant permis aux apprenants d'avancer à leur propre rythme plutôt que d'être forcés de suivre des calendriers ou des structures d'apprentissage rigides.	➢ Les étudiants considéraient que l'apprentissage au moyen de cette méthode « non classique » (en 1996) constituait une expérience valable en soi (les étudiants ont dû apprendre à s'autodiscipliner, et à résoudre des problèmes en équipe et à distance). Les relations nouées pendant le programme se sont transformées en réseaux de soutien une fois le programme terminé. ➢ Le programme a été considéré comme un projet d'apprentissage important pour l'établissement; les leçons tirées de l'expérience ont été prises en compte dans les programmes de formation à distance mis en place par la suite ➢ Le nouveau modèle de formation à distance a par la suite été repris dans d'autres initiatives de formation continue de l'université et par d'autres universités et établissements d'enseignement intéressés.

Tableau B-2
Sommaire des études de cas : Projets de l'initiative Technologies d'apprentissage en milieu de travail (TAMT)

Projet/question	*Alberta Forest Products Association* — L'alphabétisation en milieu de travail comme mesure de sécurité dans l'industrie forestière	*Bureau des partenariats pour les compétences de pointe (BPCP)* — Workers Online Reskilling Centre (WORC)	*Conference Board du Canada* — Utilisation des technologies d'apprentissage en milieu de travail
Survol du projet	➢ Concevoir un disque compact pour donner aux travailleurs forestiers de l'Alberta un programme de formation sur la santé et la sécurité, tout en abordant certaines questions d'alphabétisation fonctionnelle et de connaissances en informatique chez les utilisateurs finaux ciblés ➢ Des partenariats ont été établis avec des collèges (pour leur expérience dans le domaine de l'éducation des adultes et de l'alphabétisation), une entreprise de communication privée (pour mettre le disque compact au point) et des représentants clés de l'industrie (pour leurs connaissances techniques et l'élaboration du contenu)	➢ Utilisation de l'apprentissage au moyen de la technologie avec des employés de divers secteurs de l'industrie (plus particulièrement le secteur culturel et artistique), les employés en mi-carrière et plus âgés étant le public cible ➢ Contenu du cours élaboré par le secteur de l'industrie pour permettre aux employés d'apprendre tout en continuant à travailler à temps plein	➢ Repérer les technologies, les processus opérationnels et les stratégies qui permettraient d'accroître et d'améliorer l'apprentissage en milieu de travail ➢ Repérer les processus et les mesures de gestion qui permettraient de favoriser l'investissement dans la formation et l'apprentissage en milieu de travail ➢ Le projet était au stade de la conception au moment de l'étude de cas ➢ Il s'agissait d'un projet de recherche visant à cerner les obstacles à la formation en milieu de travail et à trouver des solutions / établir des consensus quant aux changements qui pourraient être apportés pour accroître la formation en milieu de travail
Population cible/ groupes clients	➢ Employeurs et employés de l'industrie forestière de l'Alberta ➢ L'éventail d'employeurs va des grandes multinationales aux petites entreprises indépendantes	➢ Employés (jusqu'ici le cours n'a été élaboré que pour une branche d'activité, soit celle des arts visuels)	➢ Dans le cadre du projet de recherche, les employeurs constituaient la principale population cible, bien que l'on ait noté que l'on espérait que les recherches mèneraient à des stratégies qui incluraient le gouvernement, les syndicats, les travailleurs et les employeurs

Tableau B-2
Sommaire des études de cas : Projets de l'initiative Technologies d'apprentissage en milieu de travail (TAMT)

Projet/question	*Alberta Forest Products Association* — L'alphabétisation en milieu de travail comme mesure de sécurité dans l'industrie forestière	*Bureau des partenariats pour les compétences de pointe (BPCP)* — Workers Online Reskilling Centre (WORC)	*Conference Board du Canada* — Utilisation des technologies d'apprentissage en milieu de travail
Besoins des clients/ objectifs du projet	➢ Les lieux de travail comprennent des campements mobiles offrant un accès limité à de la formation régulière en classe — objectifs du projet : accroître l'accès à la formation en matière de sécurité ➢ Les groupes d'employés comprennent des travailleurs ayant un faible niveau d'alphabétisation ou dont l'anglais est la langue seconde, chez lesquels les taux d'accidents sont en général plus élevés — objectifs du projet : réduire les taux d'accidents et relever le niveau d'alphabétisation	➢ Le projet vise à familiariser davantage les travailleurs adultes avec l'apprentissage au moyen de la technologie, à leur donner un meilleur accès au perfectionnement, à former des formateurs compétents (en milieu de travail) pour démontrer les avantages de ce type d'apprentissage en milieu de travail, transposer le contenu de la formation « face à face » dans les cours de formation en direct	➢ Relever les avantages des programmes de formation sur place pour les employeurs canadiens ➢ Relever les points forts et les points faibles des technologies d'apprentissage en milieu de travail (disponibilité, pratiques exemplaires, contraintes, etc.) ➢ Déterminer quelle sera la meilleure façon d'utiliser les technologies d'apprentissage en milieu de travail — afin de déterminer quels programmes de formation seraient les plus efficaces pour aider les employés à acquérir des compétences et ainsi accroître leur productivité
Mesure dans laquelle les objectifs du projet ont été respectés	➢ On travaillait toujours à l'élaboration du disque compact, qui n'avait pas encore été mis à l'essai auprès des utilisateurs finaux	➢ Projet relativement nouveau (le contenu du cours n'est élaboré que pour une seule branche d'activité — les arts visuels)	➢ On ne le sait pas encore puisque le projet vient de démarrer

Tableau B-2
Sommaire des études de cas : Projets de l'initiative Technologies d'apprentissage en milieu de travail (TAMT)

Projet/question	*Alberta Forest Products Association* — L'alphabétisation en milieu de travail comme mesure de sécurité dans l'industrie forestière	*Bureau des partenariats pour les compétences de pointe (BPCP)* — Workers Online Reskilling Centre (WORC)	*Conference Board du Canada* — Utilisation des technologies d'apprentissage en milieu de travail
Obstacles/facteurs ayant eu un effet sur la réalisation des objectifs	➢ La période de démarrage a été plus longue que prévu étant donné que les partenaires du projet sont situés dans diverses collectivités de la province ➢ Les niveaux de connaissances en informatique et d'alphabétisation constituaient un obstacle à l'utilisation du disque compact sur place chez les utilisateurs finaux ➢ Les petites entreprises ne disposent parfois que d'une infrastructure technique limitée pour les programmes en ligne (le disque compact est conçu pour tenir compte de ce problème puisqu'il ne nécessite qu'un seul ordinateur sur place)	➢ On a mentionné que l'accès à la technologie et l'infrastructure technologique locale constituaient un obstacle à l'utilisation de la technologie pour former les employés, plus particulièrement dans les secteurs dans lesquels les employés travaillent comme sous-traitants ou disposant de fonds limités ➢ La mesure dans laquelle les technologies d'apprentissage sont intégrées à la culture du milieu de travail ➢ L'attitude des membres du secteur culturel envers la technologie et l'utilisation de la technologie ➢ La nécessité d'élaborer un contenu axé sur l'utilisateur dans les programmes de formation, un contenu qui corresponde aux styles d'apprentissage des utilisateurs ciblés	➢ On ne le sait pas encore puisque le projet vient de démarrer
Autres questions	➢ Le projet doit prendre fin une fois que le produit final sera au point, mais il aura des résultats immédiats et à long terme (p. ex., amélioration de la sécurité et de la santé de la main-d'œuvre, amélioration de l'alphabétisation, compétences en informatique et en sécurité chez les employés, plus grande confiance en soi par rapport à l'utilisation de la technologie)	➢ Le manque d'expérience dans l'établissement et le maintien de partenariats officiels représentent un obstacle ➢ L'essoufflement des partenaires et les retards de l'obtention de l'approbation et du financement ont eu des effets négatifs sur les partenariats ➢ Le laps de temps qui s'est écoulé entre les phases de conception et pilote a freiné le projet	➢ Le projet n'aurait pas été mis à exécution sans le BTA étant donné que les avantages de la recherche ne se font pas sentir immédiatement et que, par conséquent, les partenariats possibles étaient peu nombreux et difficiles à établir ➢ Le projet devrait aboutir à des modèles de recherche plus avancés en ce qui concerne l'apprentissage en direct et la productivité des employés

Tableau B-3
Sommaire des études de cas : Projets de l'initiative Réseaux d'apprentissage communautaires (RAC)

Projet/question	*Vancouver Community Network (VCN)* — Réseau d'apprentissage communautaire de Vancouver	*Monashee Learning and Training Centre* — Partenaires de la communauté d'apprentissage de Monashee	*L'@venue inc.* — Portail communautaire (arrondissement.com)	*Action retraite Manitoba* — Réseau d'apprentissage pour les aînés
Survol du projet	➢ Offre d'outils/accès Internet et de formation à différents endroits dans la collectivité (au 1er novembre, sept points d'accès à Internet étaient disponibles pour les membres, les clients et le grand public) ➢ Des répertoires interactifs de services, des réseaux d'apprentissage de quartier et des portails figurent parmi les outils Internet fournis ➢ Un partenariat a été établi avec le PAC lorsque c'était possible ➢ Les services de bénévoles pour la formation ont été obtenus par l'entremise du Technical Volunteer Web (TVW)	➢ Établissement d'un centre de services reposant sur les organismes déjà en place dans la collectivité ➢ Les services offerts doivent faciliter l'apprentissage continu au moyen de programmes d'apprentissage assisté par la technologie adaptés aux besoins de la collectivité (taux de chômage élevé, faible diversification économique, région rurale) et encourager les gens à demeurer dans leur collectivité	➢ Offrir des outils informatiques et de la formation accessibles à un secteur de Montréal dont les résidents sont défavorisés sur le plan économique ➢ Créer un portail communautaire donnant accès aux services communautaires (mélange de renseignements et de services) ➢ Permettre aux groupes communautaires (environ 100) et organismes gouvernementaux participants d'élaborer et de modifier les messages et le contenu relatifs à leur organisme sur le portail ➢ Diffuser les nouvelles et les questions d'intérêt local à la collectivité, permettre des groupes de discussion et fournir un calendrier des activités communautaires	➢ Fournir aux personnes âgées les renseignements gouvernementaux et communautaires dont elles ont besoin en direct par l'entremise des réseaux de ressources et des sites d'accès de l'initiative Communautés branchées ➢ Offrir une aide personnelle sur place aux personnes âgées pour l'utilisation de la technologie au moyen de cours et de programmes de mentorat ➢ Établir des partenariats avec des organismes communautaires pour élaborer le contenu du réseau d'apprentissage
Population cible/ groupes clients	➢ Résidents de la collectivité, y compris les personnes âgées; personnes faisant face à de nombreux obstacles (faible revenu et faible niveau d'alphabétisation), groupes minoritaires, artistes	➢ Tous les habitants de la collectivité de Lumby et des régions rurales et urbaines environnantes	➢ Résidents des secteurs Mercier/Hochelaga-Maisonneuve (y compris les personnes à faible revenu, les jeunes défavorisés, les femmes et les personnes âgées)	➢ Personnes âgées du Manitoba et leur famille

Tableau B-3
Sommaire des études de cas : Projets de l'initiative Réseaux d'apprentissage communautaires (RAC)

Projet/question	*Vancouver Community Network (VCN)* — Réseau d'apprentissage communautaire de Vancouver	*Monashee Learning and Training Centre* — Partenaires de la communauté d'apprentissage de Monashee	*L'@venue inc.* — Portail communautaire (arrondissement.com)	*Action retraite Manitoba* — Réseau d'apprentissage pour les aînés
Besoins des clients/ objectifs du projet	➢ Les besoins des clients dépendent du groupe en question (c.-à-d. que pour les personnes âgées, il s'agit de réduire l'isolement social; pour les personnes faisant face à de multiples obstacles, d'accroître leur niveau d'alphabétisation, de les rendre plus à l'aise vis-à-vis la technologie et de leur montrer comment les technologies s'appliquent à leur vie quotidienne; pour les artistes, il s'agit de leur apprendre comment utiliser la technologie dans la création d'une entreprise ➢ Les objectifs généraux du projet consistent à accroître l'accès aux technologies d'apprentissage chez les groupes défavorisés et aider ces derniers à mieux comprendre et à utiliser la technologie	➢ Accès limité aux possibilités d'apprentissage compte tenu de l'éloignement de la collectivité — objectif du projet : accroître l'accès ➢ La faible diversification de l'économie locale (industrie forestière) limite les possibilités sur le plan économique — objectif du projet : offrir de nouvelles possibilités d'apprentissage dans d'autres domaines d'emploi ➢ Le projet vise à améliorer la connectivité, à éliminer la crainte et la méfiance à l'égard de la technologie et à accroître la compréhension de l'application et de l'utilité des technologies d'apprentissage dans la collectivité	➢ La collectivité étant défavorisée sur le plan économique, les citoyens ne peuvent se permettre l'accès à la technologie — objectif du projet : améliorer l'accès ➢ Les habitants de la collectivité ont un accès limité à l'information qui les touche directement (c.-à-d. renseignements dans le domaine de la santé, droits des locataires, activités communautaires) — création d'un portail pour accroître l'accès à l'information	➢ Le groupe client possède de faibles compétences en matière de technologie, craint cette dernière, dispose de peu de ressources pour accéder à la technologie, peut être isolé socialement et n'a qu'un accès limité à l'information importante qui touche sa qualité de vie ➢ Le programme a pour objet de recueillir et d'organiser de l'information électronique d'une manière qui soit conviviale pour les personnes âgées, de créer pour elles des outils de formation, de leur fournir de la formation sur place et des cours sur la technologie

Tableau B-3
Sommaire des études de cas : Projets de l'initiative Réseaux d'apprentissage communautaires (RAC)

Projet/question	*Vancouver Community Network (VCN)* — Réseau d'apprentissage communautaire de Vancouver	*Monashee Learning and Training Centre* — Partenaires de la communauté d'apprentissage de Monashee	*L'@venue inc.* — Portail communautaire (arrondissement.com)	*Action retraite Manitoba* — Réseau d'apprentissage pour les aînés
Mesure dans laquelle les objectifs du projet ont été respectés	➢ Les responsables du projet ont établi des partenariats avec des groupes communautaires afin de cerner les besoins des groupes clients et d'adapter les technologies offertes à ces besoins ➢ Les partenariats ont permis d'atteindre les groupes faisant face à de nombreux obstacles ou marginalisés ➢ Dans les groupes de discussion, les personnes âgées qui ont utilisé ce projet ont indiqué que ce dernier avait contribué à réduire leur isolement social (au moyen du courrier électronique), à leur faire rencontrer des gens, dans les endroits où ils ont accès à Internet, et à accroître leur intérêt à l'égard des technologies d'apprentissage ainsi que leur capacité d'utiliser ces technologies	➢ Les partenaires et les participants au projet ont indiqué que le programme avait permis de surmonter l'obstacle à la formation continue posé par la distance ➢ A offert aux utilisateurs finaux des possibilités d'obtenir une formation dans de nouveaux domaines de travail et de perfectionner leurs compétences en matière de technologie ➢ Les utilisateurs finaux ont indiqué que le programme avait accru leur confiance en leur capacité d'apprendre, réduit leurs craintes à l'égard de la technologie et accru leur connectivité individuelle (par l'entremise de l'infrastructure technique du centre)	➢ Le portail n'a pas encore été lancé, il est donc impossible de déterminer si les objectifs ont été respectés ➢ De nombreux partenariats ont été créés (environ 100 organismes communautaires et 10 organismes gouvernementaux, qui fourniront du contenu pour le portail)	➢ Le réseau d'apprentissage est en cours d'élaboration, certains organismes communautaires ont acquis la capacité de modifier l'information publiée ➢ Des partenariats ont été établis avec des groupes desservant les personnes âgées offrant de la formation et des cours en matière de technologie adaptés aux besoins des personnes âgées ➢ Les personnes âgées qui ont participé au groupe de discussion ont indiqué que les cours leur avaient permis d'améliorer leurs compétences reliées à la technologie, d'accroître leur confiance en elles ainsi que leur capacité d'accéder à de l'information sur Internet ainsi qu'au réseau d'apprentissage

Tableau B-3
Sommaire des études de cas : Projets de l'initiative Réseaux d'apprentissage communautaires (RAC)

Projet/question	*Vancouver Community Network (VCN)* — Réseau d'apprentissage communautaire de Vancouver	*Monashee Learning and Training Centre* — Partenaires de la communauté d'apprentissage de Monashee	*L'@venue inc.* — Portail communautaire (arrondissement.com)	*Action retraite Manitoba* — Réseau d'apprentissage pour les aînés
Obstacles/facteurs ayant eu un effet sur la réalisation des objectifs	➢ Niveaux de ressources des partenaires (manque de ressources pour l'infrastructure; personnel) ➢ Crainte et méfiance des clients à l'égard de la technologie ➢ Impossibilité d'atteindre certains groupes cibles isolés (femmes, Premières nations) ➢ Manque de ressources pour tenir compte des situations de handicaps physiques, donner accès à de la formation individuelle et à de la formation de base en lecture, écriture et calcul	➢ Manque d'expérience du centre pour ce qui est d'établir et de maintenir des partenariats officiels	➢ Faible présence de l'accès Internet haute vitesse dans la collectivité	➢ Le gouvernement provincial actuel ne répond pas aux besoins en apprentissage des personnes âgées; limite le financement disponible pour les organismes communautaires desservant les personnes âgées ➢ Le niveau de revenu des personnes âgées limite leur capacité d'avoir accès à la technologie (c.-à-d. ordinateur / Internet) ➢ Les craintes à l'égard de la technologie et le manque de connaissances sur l'utilité de cette dernière empêchent les personnes âgées d'utiliser la technologie

Tableau B-3
Sommaire des études de cas : Projets de l'initiative Réseaux d'apprentissage communautaires (RAC)

Projet/question	*Vancouver Community Network (VCN)* — Réseau d'apprentissage communautaire de Vancouver	*Monashee Learning and Training Centre* — Partenaires de la communauté d'apprentissage de Monashee	*L'@venue inc.* — Portail communautaire (arrondissement.com)	*Action retraite Manitoba* — Réseau d'apprentissage pour les aînés
Autres questions	➢ Le manque d'expérience dans l'établissement et le maintien de partenariats officiels au sein des organismes communautaires constituent un obstacle ➢ Lacunes sur le plan du suivi des utilisateurs finaux ➢ Les retards dans l'obtention de l'approbation et du financement du projet (entre la phase de conception et la phase pilote) ont eu un effet négatif sur les partenariats	➢ Lacunes sur le plan du suivi des utilisateurs finaux ➢ Le projet a mis plus de temps que prévu à démarrer ➢ Les promoteurs étaient d'avis que le projet n'était pas prêt à être viable, mais qu'il pourrait l'être à la fin de la période de financement	➢ Il est encore trop tôt pour évaluer les répercussions sur les utilisateurs finaux	➢ Bien souvent, le site du PAC adopte l'orientation de l'organisme hôte; ainsi, il ne répond pas au besoin communautaire plus général et est difficile à utiliser dans le cadre de ce projet ➢ Le personnel cherche des moyens de maintenir le projet